Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers à l'égard des services offerts par Domrémy Mauricie et Centre-du-Québec

Louis Rocheleau

et

Karine Bertrand

DOMRÉMY MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC
CENTRE DE RÉADAPTATION
TOXICOMANIE / JEU EXCESSIF

RÉGIE RÉGIONALE
DE LA SANTÉ ET DES
SERVICES SOCIAUX
DE LA MAURICIE ET
DU CENTRE-DU-QUÉBEC

Conception méthodologique et analyses — Louis Rocheleau, Régie régionale MCQ

Réalisations techniques

Réalisation des groupes de discussion :	Louis Rocheleau, Régie régionale MCQ Denis Grenier, Régie régionale MCQ
Conception du questionnaire :	Équipe de projet
Réalisation des entrevues :	CROP inc.
Production des figures :	Catherine Hallé, Régie régionale MCQ
Mise en page :	Thérèse Brunelle, Régie régionale MCQ
Révision linguistique :	Diane Chiasson, Régie régionale MCQ

Membres de l'équipe de projet

Karine Bertrand, psychologue chercheure à Domrémy
Jean-Marc Bouchard , président du comité des usagers de Domrémy
François Gallant, président du conseil multidisciplinaire de Domrémy
Denis Grenier, conseiller à la qualité des services à la Régie Régionale
Jean-Marc Ménard, psychologue, coordonnateur des services professionnels à Domrémy
Louise Provost, trésorière du comité des usagers de Domrémy
Louis Rocheleau, conseiller en recherche et évaluation à la Régie Régionale

Responsables du projet

Jacques Longval, directeur du Groupe Vigie et qualité des services, Régie régionale

Jean-Marc Ménard, coordonnateur des services professionnels et jeu excessif, Domrémy

Dépôt légal - 2004
Bibliothèque nationale du Québec, 2004
Bibliothèque nationale du Canada, 2004
ISBN 2-89340-093-0

Note : Dans le but de faciliter la rédaction et la lecture du présent rapport, il est à noter que le genre masculin a été utilisé dans un sens grammatical, sans discrimination envers les personnes.

Toute reproduction totale ou partielle de ce document à des fins non commerciales est autorisée, à condition que la source soit mentionnée. Toute reproduction doit être fidèle au texte utilisé.

Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, 440, rue des Forges, Trois-Rivières (Québec) G9A 2H5

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec, 550, rue Bonaventure, Trois-Rivières (Québec) G9A 2B5

106-04165/

AVANT-PROPOS

Le réseau de la santé et des services sociaux est en continuelle recherche d'amélioration de la qualité de ses services. C'est dans l'objectif de supporter ce processus que Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec et la Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec ont uni leurs efforts et leurs expertises pour réaliser le présent sondage portant sur les attentes et la satisfaction des usagers ayant eu recours aux services de Domrémy.

Ce sondage trace un portrait nuancé des attentes et de la satisfaction des usagers adultes qui ont eu recours au programme de traitement en alcoolisme et toxicomanie, au programme de traitement pour joueur excessif et aux services d'aide pour collatéraux. La méthodologie utilisée a permis à la clientèle de se prononcer sur les dimensions des services et programmes jugées importantes à leurs yeux.

Les résultats obtenus permettent de dégager des axes d'amélioration souhaités par les usagers eux-mêmes au plan de l'organisation des services, de leur intégration et du processus thérapeutique. Avant même la publication du présent rapport, ces résultats ont déjà fait l'objet d'une série de présentations auprès des principaux acteurs concernés. Leur appropriation et les exercices d'analyse et de planification sont déjà entamés. Différentes cibles opérationnelles d'actualisation des pistes d'amélioration ont déjà été définies, dont certaines sont en voie de réalisation ou sont déjà réalisées. Cette démarche, parmi d'autres, vient consolider les efforts nécessaires au développement d'une culture d'amélioration continue de la qualité des services dans les établissements du réseau de la santé et des services sociaux. Le partenariat étroit qui s'est tissé entre les institutions impliquées a largement contribué à la réussite de la présente démarche.

Nous terminons en remerciant chaleureusement toutes les personnes, intervenants, cadres et chercheurs qui ont contribué, par leur participation, au succès du projet. Leur engagement et leur dévouement sont remarquables. La coordination de ce projet, autant que la méthodologie ayant réuni les divers acteurs, sont telles que c'est un exercice novateur sur le plan de la qualité. Il ne manquera pas d'inspirer les futures opérations. La participation des usagers doit aussi être soulignée comme essentielle quant à l'influence qu'ils peuvent avoir sur la prestation et la qualité des services auxquels ils ont droit.

Jean-Marc Ménard
Coordonnateur des services professionnels et jeu excessif
Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec

Jacques Longval
Directeur du Groupe Vigie et qualité des services
Régie régionale de la santé et des services sociaux
de la Mauricie et du Centre-du-Québec

TABLE DES MATIÈRES

LISTE DES FIGURES vii

LISTE DES TABLEAUX x

1 INTRODUCTION 1

2 LE CONTEXTE 2

2.1 La démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services 2

2.2 Les dimensions de la qualité 3

2.3 Le concept de service 5

3 LA MÉTHODOLOGIE 6

3.1 L'élaboration de l'outil de collecte 6
3.1.1 L'échantillonnage des groupes de discussion 6
3.1.2 Le plan d'animation des groupes de discussion 7

3.2 La collecte des données 7
3.2.1 La population étudiée 7
3.2.2 Les questionnaires 8
3.2.3 Le bilan de la collecte 8

3.3 La confidentialité des renseignements 9
3.3.1 La confidentialité des groupes de discussion 9
3.3.2 La confidentialité dans le traitement des questionnaires 10
3.3.3 La période de conservation de la banque de données unitaires 11

3.4 Le profil des répondants 11

3.5 La validité et la représentativité de l'échantillon 13

3.6 La présentation et l'interprétation des résultats 14
3.6.1 Le niveau de satisfaction 14
3.6.2 Les tests statistiques 15
3.6.3 L'interprétation des figures présentant le niveau de satisfaction 16
3.6.4 Le degré d'influence 16
3.6.5 L'interprétation des figures présentant le niveau moyen de satisfaction en fonction du degré d'influence 17

4 LE NIVEAU DE SATISFACTION DES USAGERS 20

4.1 L'accueil à Domrémy 20

4.2 L'attitude du personnel de Domrémy 22

4.3 Les relations avec les intervenants de Domrémy 26

4.4 Les relations avec l'intervenant principal 29

4.5 Les rencontres de groupe 32
4.6 La continuité des services 35
4.7 L'accessibilité des services 38
4.8 Le respect des droits 42
4.9 L'environnement physique et le milieu de vie 44

5 LES DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION 48

5.1 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie 48
5.1.1 Les aspects appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie 50
5.1.2 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie 52

5.2 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour le jeu excessif 54
5.2.1 Les aspects appréciés par les usagers du programme pour le jeu excessif 56
5.2.2 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme pour le jeu excessif 57

5.3 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme pour les collatéraux 60
5.3.1 Les aspects appréciés par les usagers des services d'aide aux collatéraux 61
5.3.2 Les aspects préoccupants pour les usagers des services d'aide aux collatéraux 62

5.4 Les aspects appréciés et les préoccupations en résumé. 64

6 CONCLUSION 66

BIBLIOGRAPHIE 68

APPENDICE A : LE CONCEPT DE SERVICE 69

APPENDICE B : LE PLAN D'ANIMATION DES GROUPES DE DISCUSSION 70

APPENDICE C : LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT 74

APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE ALCOOLISME / TOXICOMNIE 77

APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE JEU EXCESSIF 96

APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE COLLATÉRAUX 107

APPENDICE E : LE FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDATIALITÉ 118

APPENDICE F : LE PROFIL DES RÉPONDANTS 120

APPENDICE G : LES TABLEAUX DE FRÉQUENCE POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS 122

LISTE DES FIGURES

Figure 2.1 Les dimensions de la qualité 4

Figure 3.1 L'interprétation des figures présentant la répartition des répondants selon le niveau de satisfaction 16

Figure 3.2 L'interprétation des figures présentant la répartition des énoncés selon le niveau de satisfaction et le degré d'influence 18

Figure 4.1 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accueil 20

Figure 4.2 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accueil 21

Figure 4.3 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'accueil 22

Figure 4.4 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'attitude du personnel 23

Figure 4.5 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'attitude du personnel 24

Figure 4.6 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'attitude du personnel 25

Figure 4.7 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard des relations avec les intervenants 26

Figure 4.8 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des relations avec les intervenants 27

Figure 4.9 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard des relations avec les intervenants 28

Figure 4.10 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard des relations avec l'intervenant principal 29

Figure 4.11 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des relations avec l'intervenant principal 30

Figure 4.12 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard des relations avec l'intervenant principal 31

Figure 4.13 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard des rencontres de groupe..... 32

Figure 4.14 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des rencontres de groupe 33

Figure 4.15 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard des rencontres de groupe 34

Figure 4.16 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de la continuité des services 35

Figure 4.17 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de la continuité des services 36

Figure 4.18 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de la continuité des services..... 37

Figure 4.19 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accessibilité des services..... 39

Figure 4.20 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accessibilité des services..... 40

Figure 4.21 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'accessibilité des services 41

Figure 4.22 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accessibilité des services..... 42

Figure 4.23 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accessibilité des services..... 43

Figure 4.24 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'accessibilité des services 43

Figure 4.25 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie..... 45

Figure 4.26 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie..... 46

Figure 4.27 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie 46

Figure 5.1 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie) 49

Figure 5.2 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (usagers du programme de traitement pour le jeu excessif) 55

Figure 5.3 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (usagers des services d'aide aux collatéraux) 60

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 3.1 Bases administratives du sondage 9

Tableau 3.2 Le profil des répondants du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie 12

Tableau 3.3 Le profil des répondants du programme de traitement pour le jeu excessif 12

Tableau 3.4 Le profil des répondants des services d'aide aux collatéraux 13

Tableau 3.5 Intervalles de confiance selon le programme ou service 13

Tableau 3.6 Le niveau global de satisfaction pour chacun des programmes et services 15

Tableau 5.1 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : les aspects appréciés 51

Tableau 5.2 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : les aspects préoccupants 54

Tableau 5.3 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif : les aspects appréciés 57

Tableau 5.4 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour le jeu excessif : les aspects préoccupants 59

Tableau 5.5 Les déterminants de la satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux : les aspects appréciés 62

Tableau 5.6 Les déterminants de la satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux : les aspects préoccupants 63

1 INTRODUCTION

Ce rapport fait état des résultats d'une étude sur les attentes et la satisfaction des usagers à l'égard des services qu'ils ont reçus de Domrémy Mauricie/Centre du Québec réalisée au cours de l'année 2003.

Rappelons que la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec s'était engagée, dans son plan triennal 1999-2002[1], dans une démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services. À cet effet, elle proposait aux établissements à vocation régionale de réaliser des sondages afin de mesurer les attentes et la satisfaction de leurs usagers. Plus particulièrement, elle offrait aux établissements intéressés un support professionnel et financier pour la réalisation de ces études. C'est dans ce contexte que Domrémy s'est associé à la Régie régionale afin de mener à bien ce projet.

Ce rapport présente les résultats d'une enquête menée auprès des usagers des services externes en alcoolisme, toxicomanie et jeu pathologique, des services externes pour les collatéraux et du service d'hébergement en alcoolisme et toxicomanie. Deux sondages, l'un postal et l'autre téléphonique, furent réalisés au cours de l'automne 2002 et du printemps 2003.

Une première partie de ce document présente les différents aspects préparatoires à cette recherche, notamment le contexte dans lequel elle s'inscrit, une définition opérationnelle des concepts ainsi qu'une description de l'approche méthodologique retenue tandis que la seconde partie est consacrée aux résultats descriptifs ainsi qu'à l'identification des préoccupations des usagers des différents services.

D'entrée de jeu, il est important de préciser que la méthodologie utilisée est essentiellement axée sur un objectif d'amélioration de la qualité des services. Nous avons privilégié une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants sans chercher à établir un seuil à partir duquel les résultats seraient jugés comme bon ou mauvais. Aussi faut-il considérer que les aspects identifiés comme préoccupants sont avant tout des zones où des améliorations devraient être apportées plutôt que des éléments problématiques ou non performants. Les résultats ainsi mis en relief doivent être interprétés avec discernement.

---

[1] Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale.

2 LE CONTEXTE

Depuis plusieurs années, le comité des usagers du centre de réadaptation Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec réalise des sondages de satisfaction auprès de la clientèle ayant recours aux services de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie avec hébergement. Les résultats de ces sondages maison occupent une place de plus en plus importante dans la démarche d'amélioration continue de la qualité des services.

Le développement des services externes au cours des dernières années, l'évolution marquée des besoins des différentes catégories de clientèles et l'expérimentation récente de nouvelles modalités de traitement en alcoolisme, toxicomanie et jeu excessif nous ont incités à vouloir généraliser à l'ensemble de nos services et programmes un sondage sur la satisfaction de nos usagers. Nous souhaitons ainsi valider, du point de vue des usagers, les orientations prises dans l'organisation de nos services au cours des dernières années et cibler les pistes d'amélioration qui pourraient favoriser une plus grande satisfaction de la part des personnes qui ont recours à nos services. Aussi, la réalisation de ces sondages en collaboration avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec ainsi que la firme de sondage CROP nous aura permis de bénéficier d'une expertise méthodologique de pointe dans le domaine des sondages satisfaction.

À l'aube de notre planification stratégique 2004-2007, les résultats de ces sondages occuperont une place importante pour orienter l'amélioration de nos services et programmes, en conformité avec les besoins et attentes de nos différentes clientèles.

2.1 La démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services

Si les établissements sont les premiers responsables de la qualité des services qu'ils offrent à leurs usagers, la Régie régionale a cependant des responsabilités en matière de qualité des services. En effet, la Loi sur les services de santé et les services sociaux stipule que la Régie régionale doit évaluer périodiquement l'efficacité des services de santé et les services sociaux, le degré d'atteinte des objectifs poursuivis ainsi que le degré de satisfaction des usagers à l'égard des services qu'ils reçoivent[2]. Aussi, dans son plan de consolidation 1999-2002, la Régie régionale de la santé et des services sociaux s'était engagée à mettre en place une démarche d'amélioration continue de la qualité des services dans laquelle les attentes et la satisfaction de l'usager occupent une place importante.

---

[2] Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c.S-4.2, Québec, Éditeur officiel, article 346.

Compte tenu des responsabilités respectives de chacun, la Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec s'est inscrite dans une approche cohérente avec les mandats et les pouvoirs que lui confère la loi. À cet effet, elle s'est engagée[3] à :

- Promouvoir l'amélioration continue de la qualité des services auprès des établissements ;
- offrir un soutien aux établissements pour le développement de programmes d'amélioration continue de la qualité ;
- mobiliser le réseau autour des priorités identifiées suite à l'évaluation des attentes et du niveau de satisfaction des usagers ;
- évaluer les attentes et le niveau de satisfaction des usagers et de la population ;
- offrir un soutien aux comités d'usagers dans l'exercice de leur mandat.

Dans la poursuite de cette stratégie, la Régie régionale mise sur une association avec les établissements s'appuyant sur :

- Le respect des rôles de chacun ;
- les intérêts et les besoins communs ;
- le respect du rythme de chacun ;
- une cohérence avec la loi sur la gouverne.

C'est dans le cadre de cette démarche régionale qu'au printemps 2002, la Régie régionale de la Mauricie et du Centre-du-Québec proposait aux établissements à vocation régionale son appui afin de réaliser une démarche d'évaluation des attentes et de la satisfaction de leurs clientèles.

2.2 Les dimensions de la qualité

La qualité des services peut être évaluée à partir de différentes sources d'information complémentaires. Il s'agit de voir dans quelle mesure les services offerts répondent aux différents aspects qui rendent compte de la qualité. Le point de vue de l'usager est une composante importante dans l'évaluation de la qualité des services. De plus, il faut aussi considérer que la notion de qualité se définie différemment selon qu'on est un professionnel de la santé ou un usager. Conséquemment, les usagers peuvent avoir certains critères de qualité qui leur sont propres.

Désirant adopter une approche plus cohérente tout en donnant aux usagers et à la population les moyens de s'exprimer sur des aspects de la qualité des services qui les préoccupent, la Régie régionale s'est dotée d'une vision des dimensions de la qualité qui

---

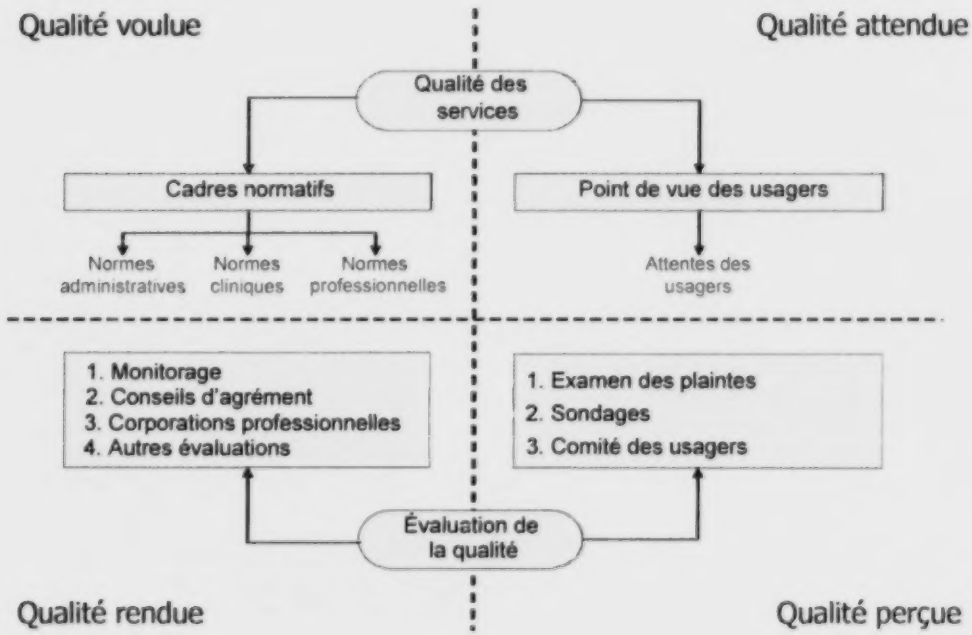
[3] CARR-94-01-60 Résolution relative aux orientations et aux engagements de la Régie régionale en matière d'amélioration continue de la qualité des services, 3 octobre 2001.

reflète bien ce souci. Aussi est-il précisé dans le plan de consolidation 1999-2002 qu'une « [...] *stratégie cohérente d'amélioration de la qualité des services suppose que la qualité soit définie non seulement à partir de normes techniques, cliniques, professionnelles ou administratives, mais aussi à partir des attentes énoncées par les usagers eux-mêmes à l'égard des services qu'ils reçoivent* »[4].

Ainsi, les usagers peuvent non seulement exprimer leur niveau de satisfaction à l'égard de certains aspects des services qu'ils reçoivent, mais aussi contribuer à l'élaboration des critères (aspect à considérer) permettant d'évaluer la qualité des services telle qu'ils la perçoivent.

La figure 2.1 présente de façon synthétique les différentes dimensions de la qualité. On y voit que la qualité voulue et la qualité rendue émergent généralement du point de vue des professionnels et des intervenants du réseau tandis que la qualité attendue et la qualité perçue est déterminée à partir du point de vue de l'usager.

Figure 2.1 Les dimensions de la qualité



[4] Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale, page 89.

2.3 Le concept de service

On conçoit aisément qu'il ne suffit pas de poser quelques questions choisies arbitrairement pour effectuer une évaluation juste du niveau de satisfaction des usagers à l'égard des services qu'ils reçoivent. Aussi, « *une des premières étapes de mise en place d'une stratégie d'amélioration continue axée d'abord sur les attentes et la satisfaction des usagers est de convenir d'un concept de service* »[5].

Afin d'élaborer le concept de service[6], l'équipe de projet s'est inspirée de trois principales sources :

- Les données recueillies auprès des usagers afin d'identifier leurs attentes et plus généralement les concepts de service déjà élaborés lors des études auprès des usagers des autres types d'établissements[7] ;
- les orientations régionales ainsi que celles de l'établissement ;
- les droits des usagers tels qu'ils sont définis dans la *Loi sur les services de santé et les services sociaux*[8].

Par ailleurs, il ne suffit pas de développer un concept de service exhaustif pour pouvoir évaluer adéquatement le niveau de satisfaction des usagers. Il faut aussi que les critères d'évaluation soient ceux sur lesquels les usagers eux-mêmes désirent se prononcer. Pour cette raison, le concept de service tel qu'élaboré par l'équipe de projet a fait l'objet d'une validation lors de groupes de discussion auxquels ont participé des usagers. Un soin particulier a été mis sur le choix des items afin que ceux-ci permettent aux usagers d'apprécier la qualité des services selon leurs propres critères.

---

5 Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale, page 90.

6 Le concept de service est présenté de façon détaillée à l'appendice A.

7 Les différents concepts de service élaborés s'inspirent largement de celui développé par la Régie régionale de Montréal-Centre. À ce propos, voir : Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (1999), *Programme d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers*, Rapport, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

8 Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, Québec, Éditeur officiel.

3 LA MÉTHODOLOGIE

Le présent chapitre traite des différents aspects relatifs à la méthodologie, l'élaboration et la validation de l'outil de collecte, la population étudiée, la représentativité de l'échantillon, l'analyse des données et la façon d'interpréter les résultats.

Précisons que cette démarche a été menée selon une approche par gestion de projet. À cet effet, une équipe de projet constituée de deux professionnels de la Régie régionale, deux professionnels de Domrémy ainsi que deux membres du comité des usagers a été mis sur pied afin de coordonner l'ensemble du processus.

3.1 L'élaboration de l'outil de collecte

En prenant pour base les différents concepts de services élaborés, l'équipe de projet a procédé à une première sélection d'items à inclure dans le questionnaire. Puisqu'il est essentiel de s'assurer que ceux-ci sont vraiment exhaustifs et qu'ils reflètent bien la réalité des usagers, ces derniers ont été invités à valider les items choisis. Cette opération a aussi permis d'identifier les forces et les limites du questionnaire.

Pour ce faire, des groupes de discussion ont été réalisés auprès d'usagers de chacun des quatre programmes[9]. Plus particulièrement, les participants étaient invités à vérifier la pertinence et la clarté des énoncés et à suggérer, s'il y avait lieu, des ajouts afin que l'instrument de collecte rende bien compte de leurs préoccupations. Les groupes de discussion ont eu lieu entre le 19 février et le 26 mars 2002 dans les locaux de Domrémy.

3.1.1 L'échantillonnage des groupes de discussion

Puisque la représentativité statistique n'était pas recherchée et qu'il s'agissait plutôt de valider le concept de service, l'échantillonnage a été constitué par choix raisonné ; c'est-à-dire que l'équipe de projet a fait appel à des usagers désireux d'apporter une contribution à la démarche. Les répondants potentiels ont été identifiés, puis sollicités par les membres du comité de projet afin de participer aux groupes de discussion.

---

[9] Il s'agit des services externes en alcoolisme et toxicomanie, des services externes pour les problématiques reliées au jeu excessif, des services aux collatéraux et du service d'hébergement en alcoolisme et toxicomanie.

3.1.2 Le plan d'animation des groupes de discussion

Les groupes de discussion se sont déroulés selon un plan d'animation semi-structuré[10]. En outre, cette façon de faire facilitait l'émergence de nouveaux éléments.

Le plan d'animation a été conçu de façon à ce que les répondants puissent faire part des aspects des services qu'ils considèrent importants en les illustrant à l'aide de situations vécues. Ce plan comportait deux grandes parties. Les participants étaient d'abord invités à donner des exemples de situations qui sont jugées satisfaisantes ou insatisfaisantes. Puis, ils étaient invités à prendre connaissance des items proposés dans le questionnaire et à donner leur avis sur la pertinence ainsi que sur la clarté de ceux-ci. Cette étape permettait également de vérifier si les items proposés couvraient de façon exhaustive les préoccupations des usagers.

3.2 La collecte des données

3.2.1 La population étudiée

Trois populations adultes sont visées par ce sondage de satisfaction. La première est composée de l'ensemble des personnes adultes ayant eu recours au programme de traitement de Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec pour des difficultés reliées au jeu excessif. Il s'agit d'une base de sondage comportant 244 usagers ayant eu recours à ces services entre le 1er avril 2001 et le 3 septembre 2002. La seconde population est composée de l'ensemble des personnes adultes ayant eu recours aux services d'aide pour les collatéraux. La base de sondage comportait 164 usagers ayant eu recours à ces services entre le 1er avril 2001 et le 3 septembre 2002. Enfin, la troisième population est composée de l'ensemble des personnes ayant eu recours au programme de traitement externe ou avec hébergement pour des difficultés en lien avec l'alcoolisme et la toxicomanie entre le 3 septembre 2002 et le 22 mai 2003[11]. La base de sondage comportait 484 usagers ayant donné leur consentement écrit à participer à ce sondage.

---

[10] Voir appendice B.

[11] Le choix de ces dates s'explique par l'implantation d'une procédure visant à obtenir le consentement explicite des usagers à ce que leur nom soit transmis à une firme afin de réaliser un sondage sur la satisfaction. Un exemplaire de ce formulaire est présenté à l'appendice C.

3.2.2 Les questionnaires

Les questionnaires[12] comprenaient environ 70 questions réparties en onze sections. La première concernait le contexte du recours aux services tandis que la dernière servait à établir le profil sociodémographique des répondants. Les neuf autres sections étaient consacrées à divers aspects de la qualité des services :

- L'accueil
- L'attitude du personnel
- Les relations avec les intervenants
- Les relations avec l'intervenant principal
- Les rencontres de groupe
- La continuité des services
- L'accessibilité des services
- Le respect des droits
- L'environnement physique

Un pré-test a été effectué au cours du mois de juin auprès de quatre usagers afin de s'assurer de la clarté des consignes et des questions et aussi de s'assurer que le questionnaire se prête bien à une collecte de données auto-administrée[13].

3.2.3 Le bilan de la collecte

La collecte des données s'est déroulée en deux phases. Dans un premier temps, un sondage postal a été réalisé auprès des usagers ayant eu recours aux services d'aide pour les collatéraux et aux services pour des problèmes reliés au jeu excessif. Le questionnaire a été acheminé à l'ensemble des personnes inscrites dans la base de sondage. Les questionnaires ont été postés dans la semaine du 4 octobre 2002 et une lettre de rappel a été acheminée le 25 octobre 2002.

La seconde phase de collecte a été réalisée par la firme de sondage CROP entre le 28 mai et le 5 juin 2003 par entrevues téléphoniques. Ce sondage s'adressait aux usagers ayant eu recours aux services pour alcoolisme et toxicomanie. Le questionnaire a été administré à l'ensemble des personnes ayant donné leur autorisation pour la transmission de leur nom à la firme de sondage, soit 484 personnes.

---

[12] Voir appendice D.

[13] Dans le cas des usagers du programme pour le jeu excessif et du service d'aide aux collatéraux.

Le tableau 3.1 présente les principales raisons d'exclusion ainsi que le taux de réponse obtenu lors du sondage. L'échantillon final est composé de 76 collatéraux, de 74 personnes ayant eu recours aux services d'aide externes pour des problèmes reliés au jeu excessif ainsi que de 176 personnes ayant eu recours aux services d'aide internes ou externes pour l'alcoolisme et la toxicomanie. En raison des faibles taux de personnes rejointes pour certains programmes, des contrôles ont été effectués afin d'assurer la validité des données.

Tableau 3.1 Bases administratives du sondage

		Programme pour les collatéraux		Programme pour le jeu excessif		Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie	
		n	%	n	%	n	%
Postal	Retour du courrier	12	5,9	33	16,3	-	-
	Non retourné par le répondant	76	37,4	137	67,5	-	-
	Complet	76	37,4	75	36,9	-	-
	Total	164	100,0	244	100,0	-	-
Téléphonique	Numéros non valides	-	-	-	-	102	21,1
	Hors échantillon	-	-	-	-	112	23,1
	Non-rejoint	-	-	-	-	26	5,4
	Incomplet	-	-	-	-	36	7,4
	Refus	-	-	-	-	32	6,6
	Complet	-	-	-	-	176	36,4
	Total	-	-	-	-	484	100,0
	Échantillon final	76		75		176	
	Taux de répondants rejoints		92,7		86,5		50,4
	Taux de réponse		50,0		35,1		72,1

3.3 La confidentialité des renseignements

En raison du caractère sensible des données recueillies au cours de cette démarche, diverses mesures ont été prises afin d'assurer la confidentialité et l'anonymat des réponses.

3.3.1 La confidentialité des groupes de discussion

Les groupes de discussion ont été réalisés dans les locaux de Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec. Les discussions n'ont pas été enregistrées puisqu'il s'agissait principalement de valider le questionnaire proposé. À l'issue de cette procédure et après avoir apporté les modifications souhaitées au questionnaire, les notes de travail prises lors des groupes de discussion ont été détruites. La liste exhaustive des commentaires n'a été utilisée que par les personnes chargées d'élaborer le questionnaire.

Le tableau 3.1 présente les principales raisons d'exclusion ainsi que le taux de réponse obtenu lors du sondage. L'échantillon final est composé de 76 collatéraux, de 74 personnes ayant eu recours aux services d'aide externes pour des problèmes reliés au jeu excessif ainsi que de 176 personnes ayant eu recours aux services d'aide internes ou externes pour l'alcoolisme et la toxicomanie. En raison des faibles taux de personnes rejointes pour certains programmes, des contrôles ont été effectués afin d'assurer la validité des données.

Tableau 3.1 Bases administratives du sondage

		Programme pour les collatéraux		Programme pour le Jeu excessif		Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie	
		n	%	n	%	n	%
Postal	Retour du courrier	12	5,9	33	16,3	-	-
	Non retourné par le répondant	76	37,4	137	67,5	-	-
	Complet	76	37,4	75	36,9	-	-
	Total	164	100,0	244	100,0	-	-
Téléphonique	Numéros non valides	-	-	-	-	102	21,1
	Hors échantillon	-	-	-	-	112	23,1
	Non-rejoint	-	-	-	-	26	5,4
	Incomplet	-	-	-	-	36	7,4
	Refus	-	-	-	-	32	6,6
	Complet	-	-	-	-	176	36,4
	Total	-	-	-	-	484	100,0
	Échantillon final	76		75		176	
	Taux de répondants rejoints		92,7		86,5		50,4
	Taux de réponse		50,0		35,1		72,1

3.3 La confidentialité des renseignements

En raison du caractère sensible des données recueillies au cours de cette démarche, diverses mesures ont été prises afin d'assurer la confidentialité et l'anonymat des réponses.

3.3.1 La confidentialité des groupes de discussion

Les groupes de discussion ont été réalisés dans les locaux de Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec. Les discussions n'ont pas été enregistrées puisqu'il s'agissait principalement de valider le questionnaire proposé. À l'issue de cette procédure et après avoir apporté les modifications souhaitées au questionnaire, les notes de travail prises lors des groupes de discussion ont été détruites. La liste exhaustive des commentaires n'a été utilisée que par les personnes chargées d'élaborer le questionnaire.

3.3.2 La confidentialité dans le traitement des questionnaires

Afin de respecter les règles relatives à la protection des renseignements personnels, diverses mesures ont été prises, particulièrement en ce qui concerne le sondage téléphonique puisqu'il impliquait la transmission du nom et du numéro de téléphone des usagers à une firme de sondage. Dans ce cas particulier, les usagers ont d'abord été sollicités au moment où ils avaient recours aux services de l'établissement. Essentiellement, ils étaient invités à signer un formulaire de consentement[14] autorisant l'établissement à transmettre leur nom ainsi que leur numéro de téléphone à une firme de sondage pour la réalisation d'une étude sur leur niveau de satisfaction.

Au moment de la réalisation de l'enquête téléphonique, le répondant avait la possibilité de refuser de participer à l'étude même s'il avait donné son accord en signant le formulaire de consentement. Suite à la collecte des données, les noms des répondants ont été retirés de la base de données.

Bien que les noms des répondants ne soient pas associés aux données du questionnaire, les fichiers ont été traités comme si c'était le cas en raison de la présence de variables sociodémographiques[15]. Le traitement des données ainsi que les analyses statistiques ont été réalisés à la Régie régionale par les personnes dûment mandatées[16]. À l'issue de ces opérations et après validation des fichiers, les questionnaires papier ont été détruits.

Lors de l'analyse des données, tous les croisements de variables susceptibles de compromettre la confidentialité ou l'anonymat des réponses ont été proscrits. De même, les commentaires des répondants utilisés dans ce rapport ont été choisis de manière à ce que personne ne puisse être reconnu. À l'instar des commentaires recueillis lors des groupes de discussion, la liste exhaustive de ceux-ci est demeurée à l'usage exclusif de la personne responsable de l'analyse des données.

---

[14] Formulaire de consentement appendice C.

[15] Lorsque les variables sociodémographiques sont croisées entre elles, il y a un risque qu'un individu puisse être reconnu. Or, le terme dénominaliser signifie non seulement que le nom de la personne n'apparaît pas, mais aussi qu'il n'y a aucun moyen de relier un individu à son propos ou à ses réponses. Cette définition se base sur un arrêt de la Cour du Québec qui stipule « [qu'il] n'est pas nécessaire de nommer dans un article une personne pour qu'elle y soit identifiée, il suffit qu'elle puisse être reconnue » (Valiquette c. Gazette, 1991, RJQ, 1075.1081).

[16] À cet effet, Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec et la Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec se sont dotés d'un contrat d'utilisation d'un fichier de données d'enquête à des fins d'analyse et de recherche dans le cadre du sondage satisfaction des usagers conforme aux exigences de la Loi sur l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels. De plus, les personnes appelées à traiter les données ont signé un formulaire d'engagement à la confidentialité (voir appendice E).

3.3.3 La période de conservation de la banque de données unitaires

Le fichier de données unitaires contenant l'ensemble des réponses de tous les répondants sera conservé par Domrémy pour une période n'excédant pas cinq ans, puis sera détruit. Seules certaines personnes dûment autorisées, conformément à la politique de l'établissement à ce sujet, pourront avoir accès à son contenu et pourront éventuellement effectuer d'autres analyses requises par Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, à la condition toutefois que celles-ci ne compromettent pas la confidentialité et l'anonymat des réponses.

3.4 Le profil des répondants

Le profil des répondants[17] est présenté selon certaines variables sociodémographiques pour permettre une comparaison avec la structure réelle de la population étudiée. Il s'agit de variables disponibles dans le système d'information clientèle. Pour les fins de la validation de la structure des échantillons, les variables suivantes ont été retenues : l'âge des usagers au moment du sondage, le sexe ainsi que le niveau de scolarité.

À l'issue de ces vérifications, une procédure de pondération a été effectuée afin de redonner leur poids réel à chaque catégorie de répondants selon l'âge, le sexe et le niveau de scolarité. L'échantillon a été redressé à l'aide de ces données selon la technique dite de « *calage aux marges* » afin d'assurer une meilleure représentativité. La prudence est cependant recommandée puisqu'il est possible que les personnes n'ayant pas répondu se distinguent des répondants sur d'autres variables.

---

[17] Les données détaillées sont présentées à l'appendice F.

Tableau 3.2 Le profil des répondants du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie[18]

	Alcoolisme et toxicomanie	Population		Échantillon final		Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	276	32,1	69 ↑	39,2	62	34,3
	Masculin	584	67,9	107 ↓	60,8	119	65,7
	Total	860	100	176	100	181	100
Âge	24 ans et moins	158	18,4	28	16,1	36	20,1
	25 ans à 34 ans	228	26,5	36 ↓	20,7	46	25,7
	35 ans à 44 ans	274	31,9	61	35,1	59	33,0
	45 ans à 54 ans	141	16,4	39 ↑	22,4	28	15,6
	55 ans à 64 ans	45	5,2	8	4,6	7	3,9
	65 ans et plus	14	1,6	2	1,1	3	1,7
	Total	860	100	174	100	179	100
Scolarité	Élémentaire	111	13,1	45 ↑	25,6	26	14,3
	Secondaire	503	59,2	87 ↓	49,4	107	58,8
	Cégep et technique	201	23,6	32 ↓	18,2	42	23,1
	Université	35	4,1	12	6,8	7	3,8
	Total	850	100	176	100	182	100

Tableau 3.3 Le profil des répondants du programme de traitement pour le jeu excessif

	Jeu excessif	Population		Échantillon final		Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	98	40,3	39 ↑	52,0	31	40,3
	Masculin	145	59,7	36 ↓	48,0	46	59,7
	Total	243	100	75	100	77	100
Âge	24 ans et moins	10	4,1	1 ↓	1,3	3	3,9
	25 ans à 34 ans	49	20,2	4 ↓	5,3	18	23,1
	35 ans à 44 ans	80	32,9	15 ↓	20,0	24	31,1
	45 ans à 54 ans	72	29,6	40 ↑	53,3	22	28,2
	55 ans à 64 ans	28	11,5	12	16,0	9	12,2
	65 ans et plus	4	1,6	3	4,0	1	1,6
	Total	243	100	75	100	76	100
Scolarité	Élémentaire	40	16,5	11	14,7	15	19,1
	Secondaire	157	64,6	39 ↓	52,0	48	62,8
	Cégep et technique	30	12,3	17 ↑	22,7	7	9,5
	Université	16	6,6	8	10,7	7	8,6
	Total	243	100	75	100	76	100

[18] Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

Tableau 3.4 Le profil des répondants des services d'aide aux collatéraux

	Collatéraux	Population		Échantillon final		Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	135	82,3	61	80,3	61	83,4
	Masculin	29	17,7	15	19,7	12	16,6
	Total	164	100	76	100	73	100
Âge	24 ans et moins	11	6,7	4	5,3	4	5,6
	25 ans à 34 ans	29	17,7	4 ⬇	5,3	10	14,2
	35 ans à 44 ans	36	22,0	12	16,0	19	26,2
	45 ans à 54 ans	54	32,9	33 ⬆	44,0	27	37,2
	55 ans à 64 ans	25	15,2	16	21,3	9	11,8
	65 ans et plus	9	5,5	6	8,0	4	5,0
	Total	164	100	75	100	72	100
Scolarité	Élémentaire	11	8,1	9	12,5	5	6,9
	Secondaire	69	51,1	35	48,6	37	53,3
	Cégep et technique	38	28,1	11 ⬇	15,3	18	25,8
	Université	17	12,6	17 ⬆	23,6	10	13,9
	Total	135	100	72	100	70	100

3.5 La validité et la représentativité de l'échantillon

Ces échantillons permettent d'inférer les résultats à l'ensemble de la population avec une marge d'erreur connue pour un niveau de confiance de 95 %. Le tableau 3.5 précise, pour chacun des trois programmes, la marge d'erreur maximale. Ces intervalles ont été calculés en tenant compte du scénario le plus défavorable où les réponses à une question dichotomique se répartissent selon les proportions 50 % - 50 %.

Tableau 3.5 Intervalles de confiance selon le programme ou service

Programmes	Taille de la population N	Taille de l'échantillon n	Intervalle de confiance maximum
Services aux collatéraux	164	76	+/- 8,3 %
Jeu excessif	244	75	+/- 9,5 %
Alcoolisme et toxicomanie	860	176	+/- 6,6 %

Tableau 3.2 Le profil des répondants du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie[18]

Alcoolisme et toxicomanie		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	276	32,1	69	↑	39,2	62	34,3
	Masculin	584	67,9	107	↓	60,8	119	65,7
	Total	860	100	176		100	181	100
Âge	24 ans et moins	158	18,4	28		16,1	36	20,1
	25 ans à 34 ans	228	26,5	36	↓	20,7	46	25,7
	35 ans à 44 ans	274	31,9	61		35,1	59	33,0
	45 ans à 54 ans	141	16,4	39	↑	22,4	28	15,6
	55 ans à 64 ans	45	5,2	8		4,6	7	3,9
	65 ans et plus	14	1,6	2		1,1	3	1,7
	Total	860	100	174		100	179	100
Scolarité	Élémentaire	111	13,1	45	↑	25,6	26	14,3
	Secondaire	503	59,2	87	↓	49,4	107	58,8
	Cégep et technique	201	23,6	32	↓	18,2	42	23,1
	Université	35	4,1	12		6,8	7	3,8
	Total	850	100	176		100	182	100

Tableau 3.3 Le profil des répondants du programme de traitement pour le jeu excessif

Jeu excessif		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	98	40,3	39	↑	52,0	31	40,3
	Masculin	145	59,7	36	↓	48,0	46	59,7
	Total	243	100	75		100	77	100
Âge	24 ans et moins	10	4,1	1	↓	1,3	3	3,9
	25 ans à 34 ans	49	20,2	4	↓	5,3	18	23,1
	35 ans à 44 ans	80	32,9	15	↓	20,0	24	31,1
	45 ans à 54 ans	72	29,6	40	↑	53,3	22	28,2
	55 ans à 64 ans	28	11,5	12		16,0	9	12,2
	65 ans et plus	4	1,6	3		4,0	1	1,6
	Total	243	100	75		100	76	100
Scolarité	Élémentaire	40	16,5	11		14,7	15	19,1
	Secondaire	157	64,6	39	↓	52,0	48	62,8
	Cégep et technique	30	12,3	17	↑	22,7	7	9,5
	Université	16	6,6	8		10,7	7	8,6
	Total	243	100	75		100	76	100

[18] Les flèches indiquent une différence significative entre la proportion observée dans l'échantillon et la proportion observée dans la population (base de sondage).

Tableau 3.4 Le profil des répondants des services d'aide aux collatéraux

	Collatéraux	Population		Échantillon final		Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	135	82,3	61	80,3	61	83,4
	Masculin	29	17,7	15	19,7	12	16,6
	Total	164	100	76	100	73	100
Âge	24 ans et moins	11	6,7	4	5,3	4	5,6
	25 ans à 34 ans	29	17,7	4 ⬇	5,3	10	14,2
	35 ans à 44 ans	36	22,0	12	16,0	19	26,2
	45 ans à 54 ans	54	32,9	33 ⬆	44,0	27	37,2
	55 ans à 64 ans	25	15,2	16	21,3	9	11,8
	65 ans et plus	9	5,5	6	8,0	4	5,0
	Total	164	100	75	100	72	100
Scolarité	Élémentaire	11	8,1	9	12,5	5	6,9
	Secondaire	69	51,1	35	48,6	37	53,3
	Cégep et technique	38	28,1	11 ⬇	15,3	18	25,8
	Université	17	12,6	17 ⬆	23,6	10	13,9
	Total	135	100	72	100	70	100

3.5 La validité et la représentativité de l'échantillon

Ces échantillons permettent d'inférer les résultats à l'ensemble de la population avec une marge d'erreur connue pour un niveau de confiance de 95 %. Le tableau 3.5 précise, pour chacun des trois programmes, la marge d'erreur maximale. Ces intervalles ont été calculés en tenant compte du scénario le plus défavorable où les réponses à une question dichotomique se répartissent selon les proportions 50 % - 50 %.

Tableau 3.5 Intervalles de confiance selon le programme ou service

Programmes	Taille de la population N	Taille de l'échantillon n	Intervalle de confiance maximum
Services aux collatéraux	164	76	+/- 8,3 %
Jeu excessif	244	75	+/- 9,5 %
Alcoolisme et toxicomanie	860	176	+/- 6,6 %

Lors de la comparaison de la structure de l'échantillon avec la population de référence sur certaines données connues, on constate que les personnes n'ayant pas répondu au sondage se distinguent peu des répondants. Toutefois, on observe un taux de réponse moins élevé dans les catégories suivantes :

- Les hommes (jeu excessif ainsi que alcoolisme et toxicomanie) ;
- les jeunes (notamment les 25 - 34 ans) ;
- les gens moins scolarisés (à l'exception du niveau élémentaire pour alcoolisme et toxicomanie).

3.6 La présentation et l'interprétation des résultats

3.6.1 Le niveau de satisfaction

Dans le cadre de cette étude, le niveau de satisfaction est estimé à partir de la proportion de répondants se disant très, assez, peu et pas du tout satisfaits, par rapport aux différents aspects des services reçus dans le cadre de leur dernier épisode de service. Il est cependant peu aisé de définir avec précision ce que devrait être un niveau de satisfaction acceptable. En général, les proportions de répondants se disant assez ou très satisfaits dans ce genre d'étude sont assez élevées (75 % à 90 %). Cela s'explique en partie par le biais que Muchielli (1979) nomme l'attrait de la réponse positive. Selon l'auteur, les gens ont tendance, lorsqu'ils répondent à un questionnaire, à minimiser leur insatisfaction et hésitent à donner des réponses dont la connotation est négative. Pour cette raison, il est préférable d'interpréter les résultats en utilisant la proportion de répondants se disant très satisfaits.

Cela dit, la façon de déterminer un seuil à partir duquel un niveau de satisfaction acceptable est atteint demeure une question délicate. L'objectif de cette démarche n'étant pas de vérifier l'atteinte d'un niveau de satisfaction souhaitable ou acceptable, nous avons privilégié une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants[19]. Pour ce faire, les résultats de chacun des énoncés ont été évalués en fonction de leur écart par rapport au niveau global de satisfaction.

---

[19] Cette approche s'inspire largement de celle développée lors de l'évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail. Rocheleau, L. (2002). *Évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail, Rapport interne*, Trois-Rivières, Cégep de Trois-Rivières.

3.6.2 Les tests statistiques

La comparaison entre la proportion de répondants très satisfaits observée pour un énoncé et le niveau global de satisfaction est établi à partir d'un test sur la différence de proportions. Les tests statistiques ont été faits selon la formule suivante :

$$Z = \frac{(P_{(énoncé)} - P_{(globale)})}{\sqrt{(Var (P_{(énoncé)}) + Var (P_{(globale)}))}}$$

Lorsque la valeur de Z ne se situe pas dans l'intervalle [-1,96 — 1,96], la proportion observée pour l'énoncé se différencie significativement de la proportion globale. On s'assure ainsi que les deux intervalles de confiance ne se recoupent pas. À titre d'exemple, l'intervalle de l'énoncé at-07 concernant la politesse du personnel (85,3 % – 93,3 %) ne chevauche pas l'intervalle de la proportion globale pour le programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie (67,0 % – 78,6 %). Cet énoncé sera donc considéré comme affichant un proportion de répondants très satisfaits statistiquement supérieure au niveau global.

Il est cependant possible d'utiliser une méthode moins sévère afin d'observer des tendances significatives. Celle-ci consiste à vérifier, dans le cas où les intervalles se recoupent, si la proportion globale se retrouve dans l'intervalle de la proportion de l'énoncé[20]. Lorsque ce n'est pas le cas, le résultat est considéré comme exprimant une tendance significative. À titre d'exemple, l'énoncé at-03 concernant les formalités affiche une proportion de répondants très satisfaits de 64,9 % avec un intervalle de +/- 6,3 %. Cette proportion ne se démarque pas de façon statistiquement significative de la proportion globale de 72,8 %, mais cette dernière ne se retrouve pas dans l'intervalle de confiance de l'énoncé (58,6 % – 71,2 %). Cet énoncé sera donc considéré comme présentant une tendance significative inférieure au niveau global.

Tableau 3.6 Le niveau global de satisfaction pour chacun des programmes et services

Programmes	Pas du tout %	Peu %	Assez %	Tres %	Total n	Intervalle Tres
Alcoolisme et toxicomanie	1,1	4,0	20,6	74,3	175	5,8
Jeu excessif	4,2	0,3	34,2	61,3	76	9,1
Service d'aide aux collatéraux	0,0	13,4	16,8	69,7	65	8,7

[20] Le choix de vérifier si la proportion globale se retrouvait dans l'intervalle de l'énoncé plutôt que l'inverse a été privilégié afin d'assurer une plus grande rigueur. En effet, puisque le nombre de répondants peut varier d'un énoncé à l'autre, il est possible que l'intervalle de confiance de l'énoncé soit supérieur à l'intervalle de confiance de la proportion globale. Ceci dit, nous avons tout de même illustré l'intervalle de confiance de la proportion globale sur les graphiques (zone grise) afin de donner un aperçu rapide des résultats. Les proportions globales ainsi que leur intervalle de confiance sont présentées au tableau 3.6.

3.6.2 Les tests statistiques

La comparaison entre la proportion de répondants très satisfaits observée pour un énoncé et le niveau global de satisfaction est établi à partir d'un test sur la différence de proportions. Les tests statistiques ont été faits selon la formule suivante :

$$Z = \frac{(P_{(énoncé)} - P_{(globale)})}{\sqrt{(Var (P_{(énoncé)}) + Var (P_{(globale)}))}}$$

Lorsque la valeur de Z ne se situe pas dans l'intervalle [-1,96 — 1,96], la proportion observée pour l'énoncé se différencie significativement de la proportion globale. On s'assure ainsi que les deux intervalles de confiance ne se recoupent pas. À titre d'exemple, l'intervalle de l'énoncé at-07 concernant la politesse du personnel (85,3 % – 93,3 %) ne chevauche pas l'intervalle de la proportion globale pour le programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie (67,0 % – 78,6 %). Cet énoncé sera donc considéré comme affichant un proportion de répondants très satisfaits statistiquement supérieure au niveau global.

Il est cependant possible d'utiliser une méthode moins sévère afin d'observer des tendances significatives. Celle-ci consiste à vérifier, dans le cas où les intervalles se recoupent, si la proportion globale se retrouve dans l'intervalle de la proportion de l'énoncé[20]. Lorsque ce n'est pas le cas, le résultat est considéré comme exprimant une tendance significative. À titre d'exemple, l'énoncé at-03 concernant les formalités affiche une proportion de répondants très satisfaits de 64,9 % avec un intervalle de +/- 6,3 %. Cette proportion ne se démarque pas de façon statistiquement significative de la proportion globale de 72,8 %, mais cette dernière ne se retrouve pas dans l'intervalle de confiance de l'énoncé (58,6 % – 71,2 %). Cet énoncé sera donc considéré comme présentant une tendance significative inférieure au niveau global.

Tableau 3.6 Le niveau global de satisfaction pour chacun des programmes et services

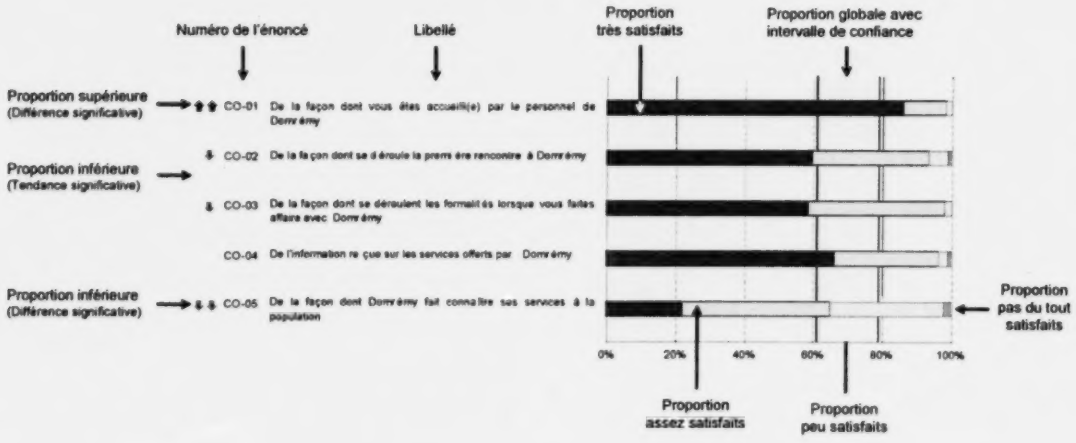
Programmes	Pas du tout %	Peu %	Assez %	Très %	Total n	Intervalle +/- % Très
Alcoolisme et toxicomanie	1,1	4,0	20,6	74,3	175	5,8
Jeu excessif	4,2	0,3	34,2	61,3	76	9,1
Service d'aide aux collatéraux	0,0	13,4	16,8	69,7	65	8,7

[20] Le choix de vérifier si la proportion globale se retrouvait dans l'intervalle de l'énoncé plutôt que l'inverse a été privilégié afin d'assurer une plus grande rigueur. En effet, puisque le nombre de répondants peut varier d'un énoncé à l'autre, il est possible que l'intervalle de confiance de l'énoncé soit supérieur à l'intervalle de confiance de la proportion globale. Ceci dit, nous avons tout de même illustré l'intervalle de confiance de la proportion globale sur les graphiques (zone grise) afin de donner un aperçu rapide des résultats. Les proportions globales ainsi que leur intervalle de confiance sont présentées au tableau 3.6.

3.6.3 L'interprétation des figures présentant le niveau de satisfaction

Afin de faciliter l'interprétation, les résultats concernant le niveau de satisfaction des répondants sont présentés sous forme de figures. Cela permet de distinguer rapidement les grandes tendances qui se dégagent. Il est cependant possible d'obtenir les données exactes en consultant les tableaux de fréquence à l'appendice G.

Figure 3.1 L'interprétation des figures présentant la répartition des répondants selon le niveau de satisfaction



3.6.4 Le degré d'influence

Une interprétation juste du niveau de satisfaction permettant la mise en priorité de certaines attentes nécessite la connaissance du niveau d'importance accordé à ces attentes. On conçoit aisément qu'un aspect qui est à la fois peu satisfaisant et important devrait être traité de façon prioritaire comparativement à un autre dont le niveau d'importance serait moindre.

Le questionnaire ne comportait pas de question concernant le niveau d'importance accordé par le répondant à l'aspect décrit par l'énoncé. En effet, l'analyse des réponses obtenues lors des autres sondages réalisés dans le cadre de la démarche régionale d'amélioration continue de la qualité des services a révélé que tous les énoncés étaient importants pour les usagers[21]. De tels résultats permettent difficilement de déterminer un ordre d'importance entre ceux-ci. En raison de cette difficulté d'interprétation, le niveau d'importance, tel

---

[21] Rocheleau, L. et Grenier D. (2001), *L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'usager : évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers : sondages 2000, Rapport*, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

qu'évalué par les répondants, n'a pas été retenu pour l'identification des priorités. Afin de pallier l'absence de cette mesure essentielle, un « proxy » du niveau d'importance a été produit à partir d'une analyse des corrélations entre le niveau de satisfaction de chacun des énoncés et le niveau global de satisfaction.

Cette utilisation du coefficient de corrélation se base sur le postulat que la force du lien entre le niveau de satisfaction pour un énoncé donné et le niveau global de satisfaction peut être interprétée comme le degré d'influence qu'a un aspect particulier sur le niveau global de satisfaction d'un usager à l'égard des services qu'il a reçus. Le rho de Spearman a été utilisé afin d'établir le degré de covariance puisque les échelles de satisfaction sont ordinales et que les réponses sur ce type d'échelle ne sont pas réparties selon une distribution normale. La valeur du coefficient ainsi obtenue se situe théoriquement entre 1 et –1 selon que le lien est positif ou négatif.

De façon générale, l'analyse a révélé une corrélation entre la plupart des énoncés et le niveau global de satisfaction (rho de Spearman, $p < 0.05$)[22]. On note cependant que la force de la corrélation varie sensiblement d'un énoncé à l'autre, passant de 0,88 pour l'énoncé le plus corrélé à 0,21 pour celui le moins corrélé.

3.6.5 L'interprétation des figures présentant le niveau moyen de satisfaction en fonction du degré d'influence

Afin d'identifier les priorités, la méthode développée par Hershkowitz (1973)[23] a été utilisée. Cette méthode consiste à placer sur un plan cartésien chacun des énoncés en fonction de son importance et de la proportion de répondants très satisfaits obtenu pour celui-ci. Le plan est ensuite divisé en quatre quadrants par deux axes critiques.

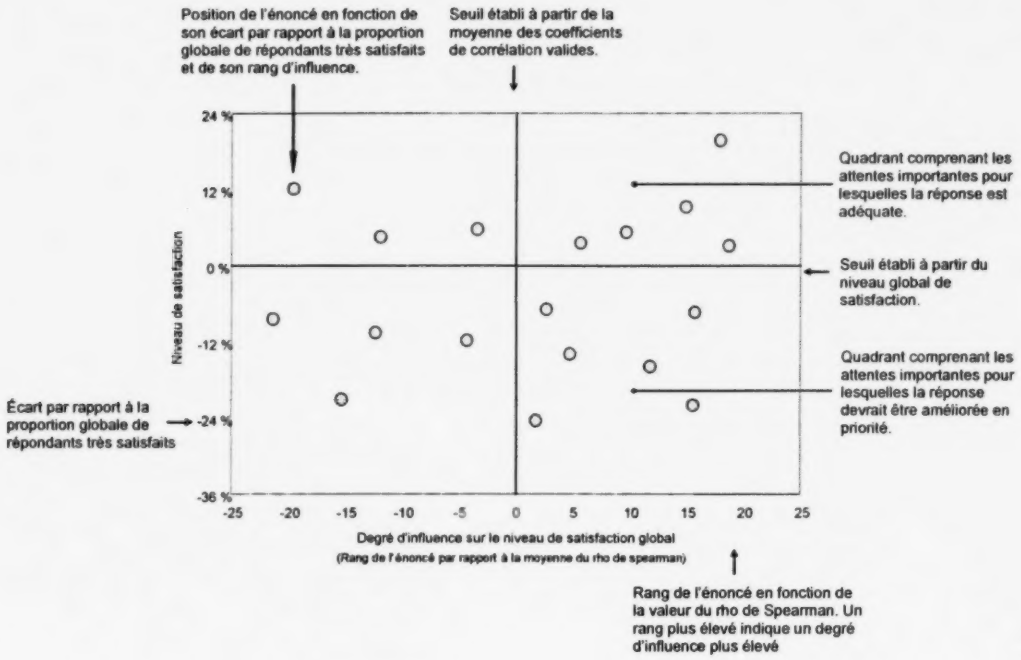
---

22 Il convient cependant de mentionner que certains énoncés font exception à cette règle et ne présentent pas de corrélation significative ($p > 0,05$). Ces énoncés sont identifiés par un astérisque dans les tableaux à l'appendice G.

23 Hershkowitz, M. (1973), *A regional ETV Network : Community needs and system structure in Technical report*, n° 791 cité dans Nadeau, M-A. (1988), L'évaluation de programme, Presses de l'Université Laval, Québec.

Chacun des énoncés se retrouve ainsi dans l'un des quatre quadrants permettant d'identifier quels aspects sont les plus préoccupants. Les axes critiques peuvent être déterminés de différentes façons. Il s'agit là d'un choix méthodologique. Puisque nous avons renoncé à établir arbitrairement un seuil à partir duquel un niveau de satisfaction serait acceptable pour privilégier une approche permettant de dégager les aspects les plus satisfaisants et les moins satisfaisants, les seuils critiques ont été établis en fonction du niveau global de satisfaction[24], d'une part, et de la moyenne des coefficients de corrélation[25], d'autre part.

Figure 3.2 L'interprétation des figures présentant la répartition des énoncés selon le niveau de satisfaction et le degré d'influence



---

24 C'est-à-dire la proportion de répondants se disant très satisfaits à la question évaluant le niveau global de satisfaction de l'usager vis-à-vis son dernier épisode de service. Il convient de préciser que cette proportion est quasi semblable à celle qu'on obtient lorsqu'on calcule la proportion moyenne de répondants très satisfaits sur l'ensemble des énoncés.

25 Il s'agit de la somme des coefficients de corrélation valides divisée par le nombre de coefficients de corrélation valides.

Le quadrant supérieur droit regroupe les énoncés qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits supérieure au niveau global de satisfaction et qui ont un degré d'influence sur le niveau global de satisfaction supérieur à la moyenne. Il s'agit d'aspects importants pour lesquels la situation actuelle est relativement adéquate.

Le quadrant supérieur gauche regroupe les énoncés qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits supérieure au niveau global de satisfaction, mais qui ont un degré d'influence moins élevé sur le niveau global de satisfaction. Il s'agit d'attentes secondaires pour lesquelles la situation actuelle est relativement adéquate.

Le quadrant inférieur gauche regroupe les attentes qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure au niveau global de satisfaction et qui ont un degré d'influence moins élevé sur le niveau global de satisfaction. Il s'agit d'attentes secondaires pour lesquelles la situation actuelle devrait être améliorée. L'amélioration de ces aspects sera efficace dans la mesure où des améliorations notables auront d'abord été apportées aux attentes prioritaires.

Le quadrant inférieur droit regroupe les énoncés qui obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure niveau global de satisfaction et qui ont un degré d'influence sur le niveau global de satisfaction supérieur à la moyenne. Il s'agit d'attentes prioritaires pour lesquelles une action corrective contribuera à augmenter le niveau global de satisfaction.

4 LE NIVEAU DE SATISFACTION DES USAGERS

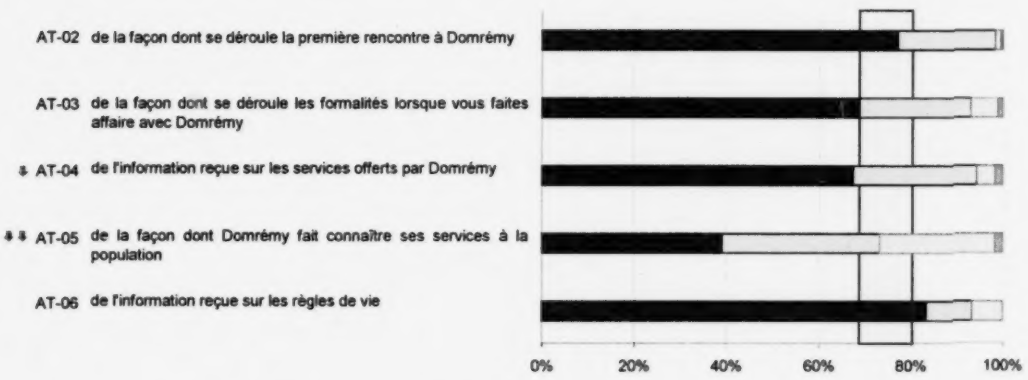
Cette partie présente de façon descriptive la répartition des répondants des trois programmes selon leur niveau de satisfaction à l'égard des différents aspects relatifs aux services qu'ils ont reçus abordés par le questionnaire.

4.1 L'accueil à Domrémy

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

Les répondants provenant du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie ont répondu à cinq items portant sur l'accueil à Domrémy (voir la figure 4.1). La façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population semble être l'aspect le moins satisfaisant. En effet, cet item est le seul pour lequel la proportion de répondants très satisfaits (39 %) est significativement inférieure à celle du niveau global (74 %). On note aussi que 27 % des répondants se déclarent peu ou pas du tout satisfaits de la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population, alors que seulement 2 % à 7 % des répondants ont la même opinion sur les quatre autres items. Concernant l'information reçue sur les services offerts par Domrémy, 67 % des répondants se déclarent très satisfaits, proportion qui tend à être inférieure à celle du niveau global.

Figure 4.1 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accueil

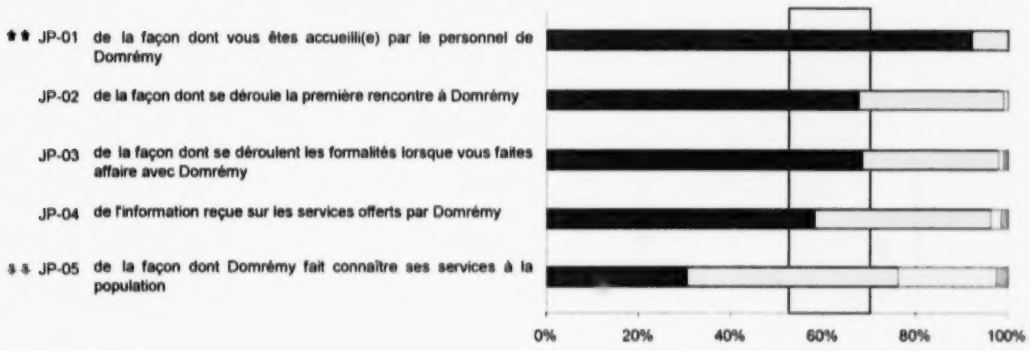


Le programme de traitement pour le jeu excessif

En ce qui concerne le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accueil, 92 % des répondants se déclarent très satisfaits (voir la figure 4.2).

Cette proportion est significativement supérieure à celle du niveau global. Par contre, seulement 30 % des répondants se déclarent très satisfaits de la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population, ce qui est significativement inférieur au niveau global. Par ailleurs, cet item présente 24 % de répondants peu ou pas du tout satisfaits alors qu'au plus 8 % des répondants se disent peu ou pas du tout satisfaits des autres items reliés à l'accueil.

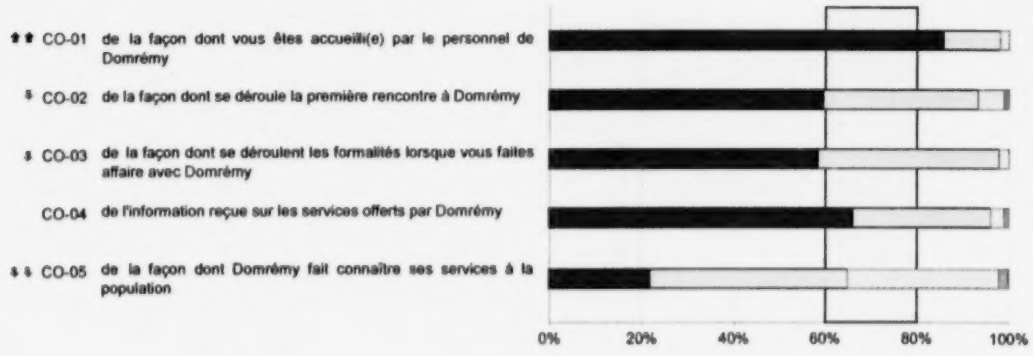
Figure 4.2 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accueil



Les services d'aide aux collatéraux

Les répondants provenant du programme d'aide aux collatéraux semblent moins satisfaits de trois des cinq aspects de l'accueil à Domrémy ayant été évalués (voir la figure 4.3). Ainsi, seulement 22 % d'entre eux se déclarent très satisfaits de la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population, proportion significativement inférieure à celle du niveau global. De plus, 35 % de ceux qui ont répondu à cet item se disent peu ou pas du tout satisfaits, comparativement à des taux de 1 % à 7 % pour les autres items liés à l'accueil. Les proportions de répondants se déclarant très satisfaits de la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy (60 %) et de la façon dont se déroulent les formalités (58 %) tendent à être inférieures à celle du niveau global. Toutefois, les répondants semblent davantage satisfaits de la façon dont ils ont été accueillis par le personnel de Domrémy. En effet, 86 % d'entre eux rapportent être très satisfaits de cet aspect, proportion significativement supérieure à celle du niveau global.

Figure 4.3 **Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'accueil**



L'accueil en résumé

Il fait consensus, selon l'avis des usagers de l'ensemble des trois programmes, que la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population est moins satisfaisant. Il semble que les usagers de Domrémy connaissaient peu les services offerts par cette ressource avant leur admission en traitement. Cependant, cette difficulté ne paraît pas se répercuter sur la qualité de l'information sur les services qui est transmise aux usagers, sauf en ce qui concerne le programme pour l'alcoolisme et les toxicomanies. Pour ce dernier programme, les services et les types d'intervention offerts gagneraient à être davantage décrits, ce qui permettrait une meilleure diffusion de l'information tant aux usagers qu'à la population générale. L'analyse des résultats met aussi en lumière que les collatéraux sont moins satisfaits de la façon dont se déroule la première rencontre et de la façon dont les formalités se déroulent, ce qui n'est pas le cas pour les deux autres programmes. Lors du groupe de discussion sur la validation des items du questionnaire, les collatéraux ont mentionné ne pas apprécier être reçus en même temps que les personnes qui présentent des problèmes d'alcool et de drogues lors de la première rencontre, contexte qui les intimidait et les rendait mal à l'aise. Cela pourrait expliquer ces résultats. Depuis la réalisation du présent sondage, la situation a été corrigée. En ce qui a trait à l'aspect relationnel de l'accueil, soit la façon dont les usagers ont été accueillis par le personnel, tant les usagers du programme pour le jeu excessif que ceux des services d'aide aux collatéraux semblent l'avoir apprécié particulièrement. Les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie n'ont pu se prononcer sur cet item qui ne faisait pas partie de leur questionnaire.

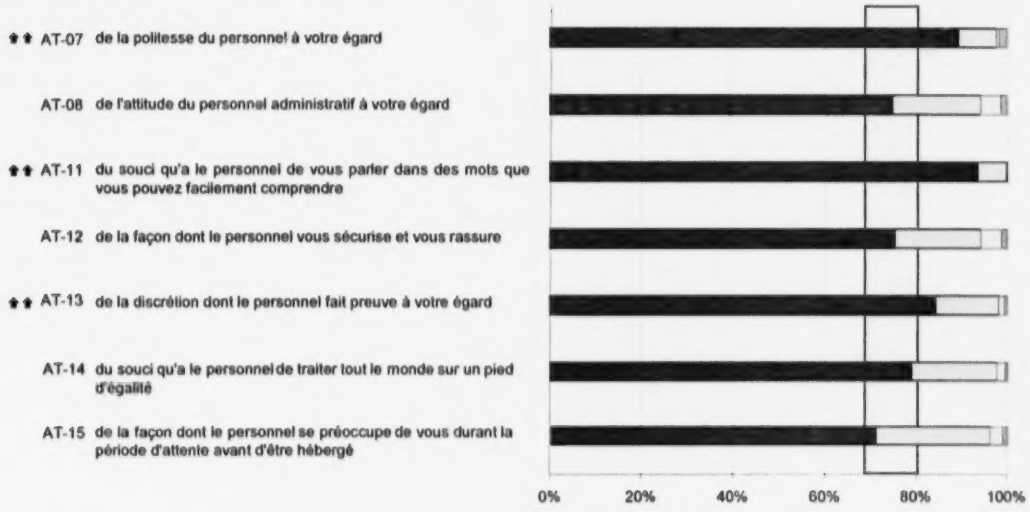
4.2 L'attitude du personnel de Domrémy

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

Chez les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie, la proportion de répondants très satisfaits est significativement supérieure à celle du niveau global pour trois

des sept items reliés à l'attitude du personnel (voir la figure 4.4). Ces trois items sont les suivants : 1) la politesse du personnel à votre égard (89 %), 2) la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard (84 %) et 3) le souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre (94 %). Aucun item ne présente de proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à celle du niveau global.

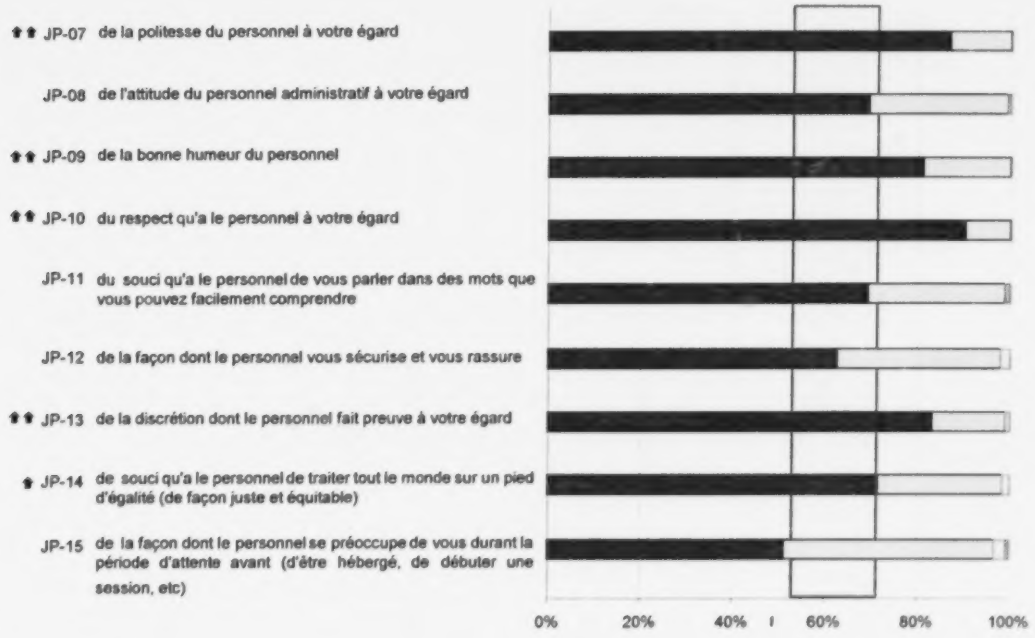
Figure 4.4 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'attitude du personnel



Le programme de traitement pour le jeu excessif

Pour les usagers du programme pour le jeu excessif, l'attitude du personnel de Domrémy est l'une des deux dimensions pour laquelle on retrouve le plus d'items avec une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à celle du niveau global (4 des 7 items) (voir la figure 4.5). Ainsi, tant la politesse (87 %), la bonne humeur (81 %), le respect (90 %) que la discrétion (83 %) dont le personnel fait preuve sont particulièrement appréciés. La proportion de répondants très satisfaits de ces aspects est significativement supérieure à celle du niveau global. On observe également une tendance supérieure au niveau global pour la proportion de répondants très satisfaits du souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (71 %).

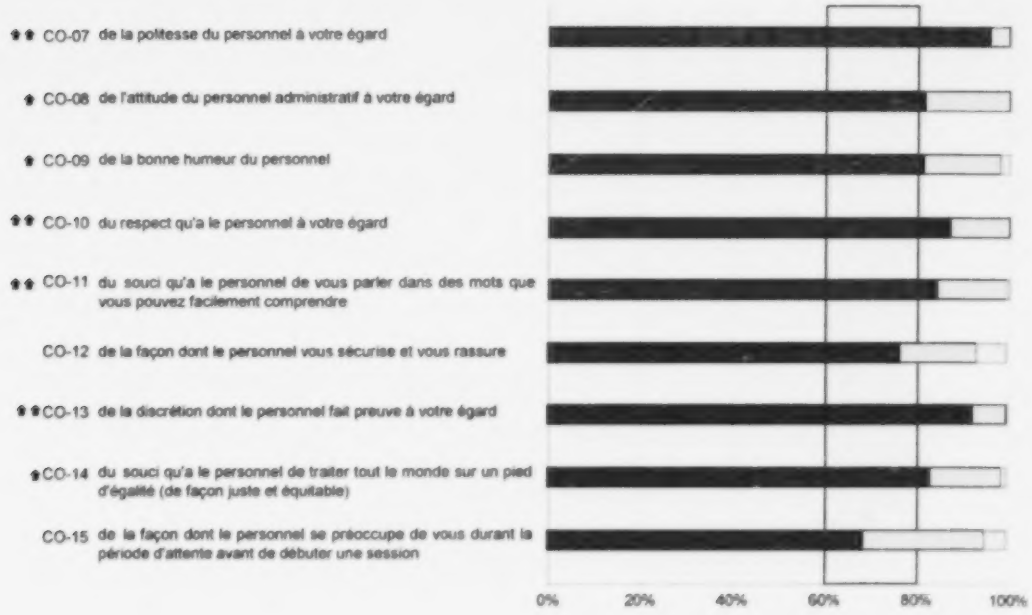
Figure 4.5 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'attitude du personnel



Les services d'aide aux collatéraux

Les collatéraux semblent particulièrement apprécier l'attitude du personnel de Domrémy. En effet, quatre des neuf items portant sur cet aspect présentent une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à celle du niveau global (voir la figure 4.6). Ces quatre items sont les suivants : la politesse (96 %), le respect (87 %), la discrétion (93 %) et le souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre (84 %). De plus, pour trois autres items, on observe des proportions de répondants très satisfaits qui tendent à être supérieures à celle du niveau global : l'attitude du personnel administratif (82 %), la bonne humeur du personnel (81 %) et le souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (83 %).

Figure 4.6 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'attitude du personnel



L'attitude du personnel en résumé

Pour les usagers de l'ensemble des trois programmes, l'attitude du personnel de Domrémy est l'une des dimensions les plus appréciées. Ces données sont cohérentes avec ce qui est généralement observé dans les enquêtes auprès des organismes et des établissements du réseau de la santé[26]. On retrouve une proportion de répondants très satisfaits supérieure à celle du niveau global pour la majorité des items de cette catégorie. Plus spécifiquement, la politesse et la discrétion du personnel sont des aspects qui font consensus. Quant à la bonne humeur du personnel et au respect dont celui-ci fait preuve à l'égard des usagers, seuls les répondants du programme pour le jeu excessif et pour les collatéraux se sont prononcés. Ceux-ci s'entendent pour considérer ces dimensions comme étant davantage satisfaisantes. Le souci qu'a le personnel de traiter les usagers sur un pied d'égalité et de leur parler dans des mots qu'ils peuvent facilement comprendre constituent des aspects particulièrement appréciés par les usagers de deux des trois programmes. Enfin, aucun item portant sur l'attitude du personnel de Domrémy ne ressort comme étant moins satisfaisant.

---

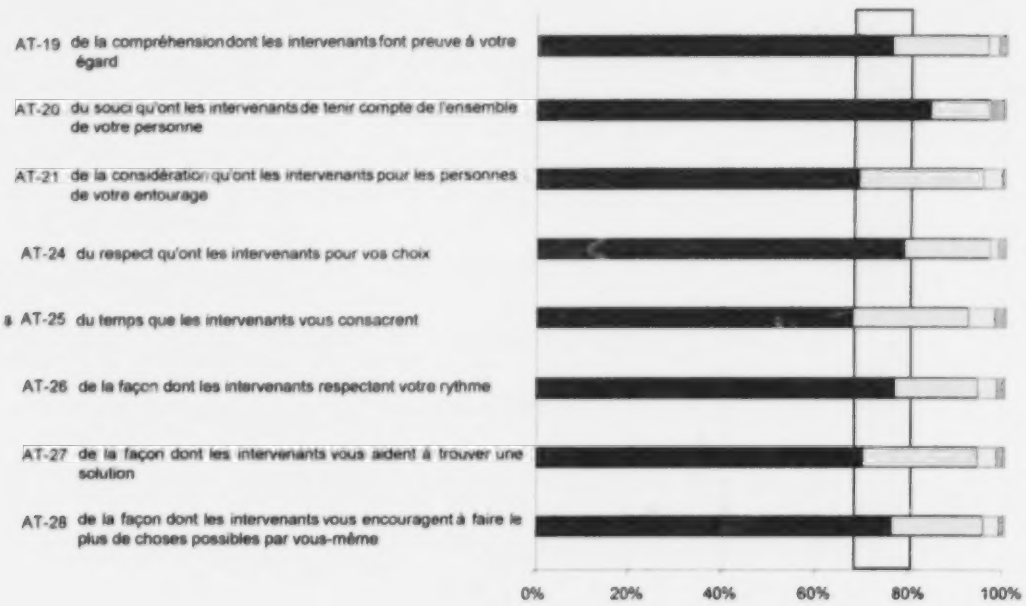
[26] Rocheleau, L. et Dessureault, D. (2003), Rocheleau, L. et Grenier, D. (2001) ainsi que Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (2002).

4.3 Les relations avec les intervenants de Domrémy

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

La figure 4.7 présente le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de la relation avec les intervenants de Domrémy. Il n'y a aucune différence significative entre la proportion de répondants très satisfaits aux huit items de cette catégorie et le niveau global. Cependant, il semble que les répondants soient légèrement moins satisfaits du temps que leur intervenant leur consacre. En effet, 67 % des répondants se déclarent très satisfaits de cet aspect, proportion qui tend à être inférieure à celle du niveau global (74 %).

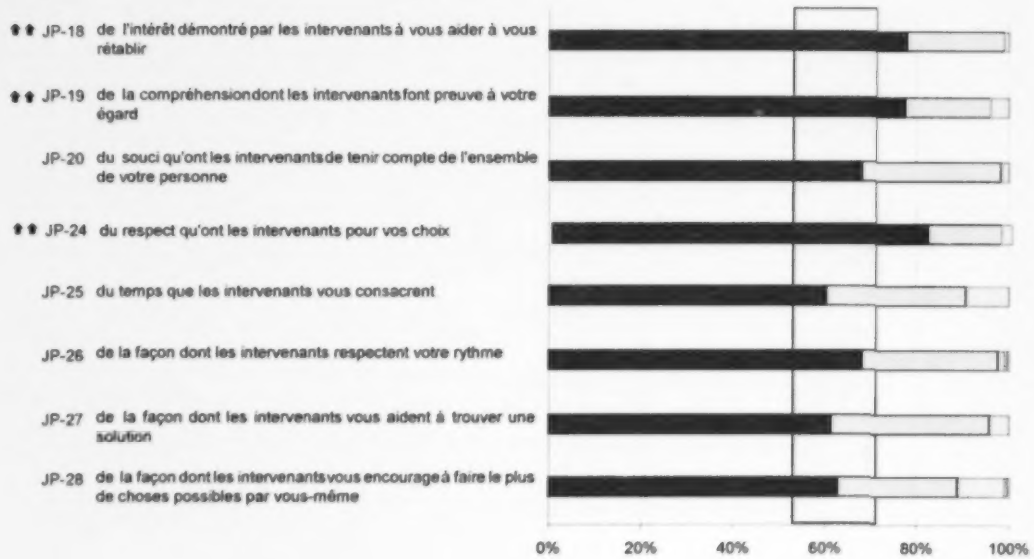
Figure 4.7 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard des relations avec les intervenants



Le programme de traitement pour le jeu excessif

Chez les usagers ayant bénéficié du programme pour le jeu excessif, on observe une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à celle du niveau global pour trois items reliés à la relation avec les intervenants (voir la figure 4.8). Ainsi, 78 % se disent très satisfaits de l'intérêt démontré par les intervenants pour les aider à se rétablir, 78 % sont très satisfaits de la compréhension que les intervenants font preuve à leur égard et 82 % mentionnent être très satisfaits du respect qu'ont les intervenants pour leurs choix.

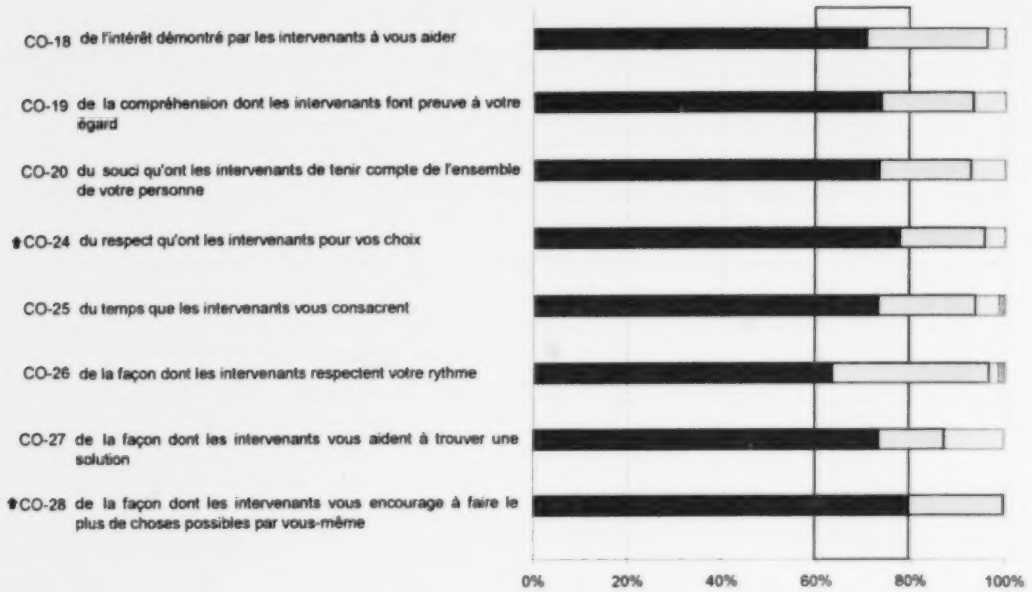
Figure 4.8 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des relations avec les intervenants



Les services d'aide aux collatéraux

Aucun item parmi les huit mesurant le niveau de satisfaction des collatéraux face à la relation avec les intervenants ne se distingue significativement du niveau global quant à la proportion de répondants très satisfaits (voir la figure 4.9). Cependant, deux items présentent une proportion de répondants très satisfaits qui tend à être supérieure à celle du niveau global : le respect qu'ont les intervenants pour vos choix (78 %) et la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possible par vous-même (80 %).

Figure 4.9 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard des relations avec les intervenants



Les relations avec les intervenants en résumé

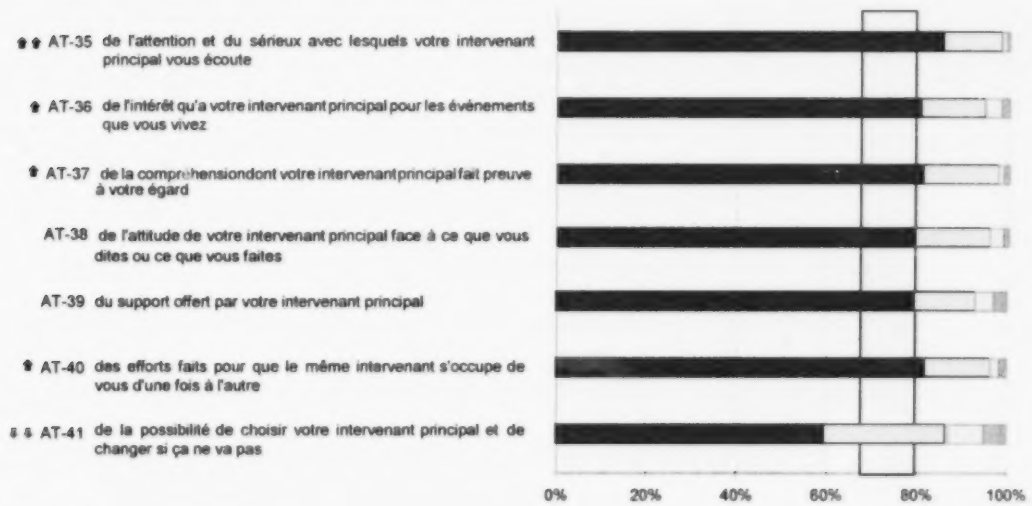
Les usagers du programme pour le jeu excessif sont les plus satisfaits de la relation avec les intervenants de Domrémy. Ceux-ci ont particulièrement apprécié l'intérêt démontré par les intervenants à les aider à se rétablir, la compréhension dont ils ont fait preuve à leur égard et le respect qu'ils ont eu pour leurs choix. Ce respect des choix de l'usager constitue un aspect qui est également satisfaisant pour les collatéraux. Aussi, les collatéraux ont aimé la façon dont les intervenants les encouragent à faire le plus de choses possible par eux-mêmes. Enfin, un seul aspect lié à la relation avec les intervenants semble moins satisfaisant, et ce, uniquement pour les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie. En effet, ces derniers semblent souhaiter que leurs intervenants de Domrémy leur consacrent davantage de temps. Il est possible que cette perception de ne pas avoir suffisamment de temps avec les intervenants puisse expliquer que la relation avec les intervenants ne soit pas significativement plus satisfaisante que le niveau global, comme c'est le cas pour les usagers du programme du jeu excessif. En effet, il est plus difficile d'établir une alliance thérapeutique avec un intervenant qui n'est pas vu de façon régulière. Il est aussi possible que le contexte d'hébergement puisse influencer les données. Par ailleurs, comme on le verra plus loin, les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie sont davantage satisfaits de la relation avec leur intervenant principal.

4.4 Les relations avec l'intervenant principal

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

Dans l'ensemble, les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie se déclarent très satisfaits des relations avec leur intervenant principal. L'aspect le plus apprécié est l'attention et le sérieux avec lesquels leur intervenant principal les écoute, 85 % d'entre eux s'en déclarant très satisfaits, ce qui constitue une différence significativement supérieure à celle du niveau global (voir la figure 4.10). En outre, en ce qui a trait à la proportion de répondants très satisfaits, on observe trois tendances significatives supérieures au niveau global : l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez (80 %), la compréhension qu'il a à votre égard (81 %) et les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre (82 %). Toutefois, la possibilité de choisir l'intervenant principal et de le changer si ça ne va pas est un élément moins satisfaisant. En effet, seulement 60 % se déclarent très satisfaits de cet aspect, proportion qui est significativement inférieure à celle du niveau global.

Figure 4.10 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard des relations avec l'intervenant principal

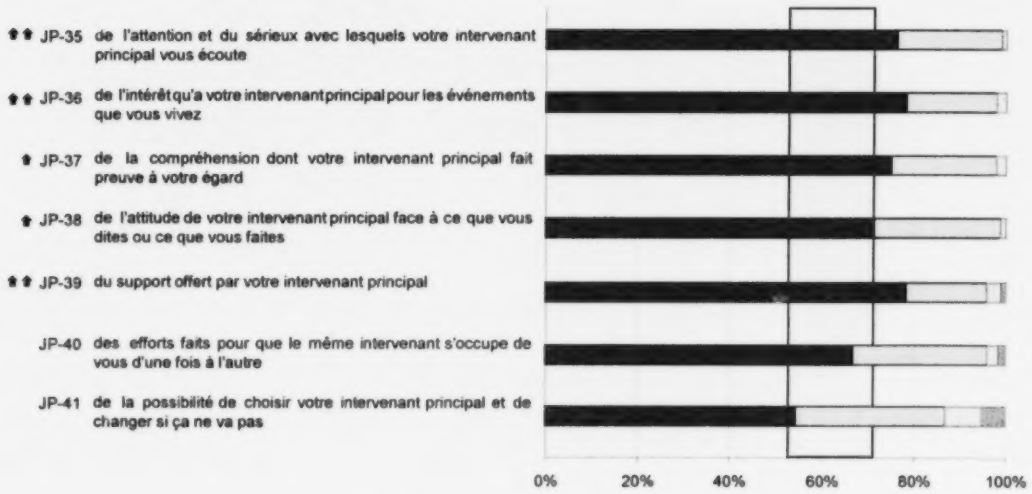


Le programme de traitement pour le jeu excessif

Parmi les sept items portant sur le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des relations avec l'intervenant principal, trois items présentent une proportion de répondants très satisfaits qui est significativement supérieure à celle du niveau global (voir la figure 4.11). Ainsi, 76 % des répondants sont très satisfaits de l'attention et du sérieux avec lesquels leur intervenant les écoute alors que 78 % se déclarent très satisfaits

de l'intérêt qu'a leur intervenant pour les événements qu'ils vivent et du soutien qu'il leur a offert. De plus, on peut observer des tendances significatives supérieures au niveau global pour deux autres items : 1) la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard (75 %) et 2) l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites (71 %). Bien que la proportion de répondants très satisfaits de la possibilité de choisir son intervenant et d'en changer en cas de problème n'est pas significativement inférieure à celle du niveau global, on constate que cet item présente davantage de répondants peu ou pas du tout satisfaits (14 %) que les autres items (1 % à 5 %).

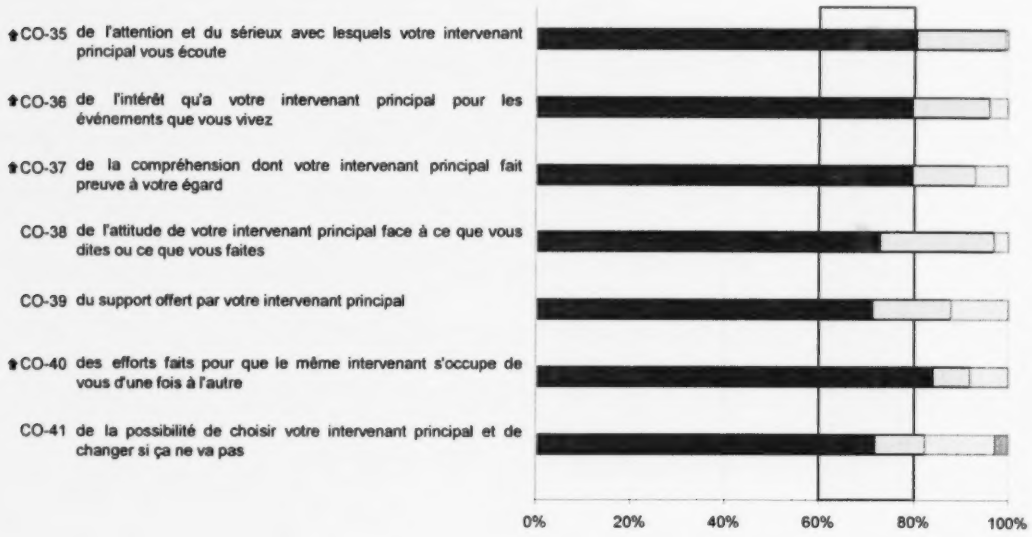
Figure 4.11 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des relations avec l'intervenant principal



Les services d'aide aux collatéraux

Quant aux usagers du service d'aide aux collatéraux, on observe une tendance significative supérieure au niveau global quant à la proportion de répondants très satisfaits pour quatre des sept aspects des relations avec l'intervenant principal (voir la figure 4.12). Cependant, aucune différence significative n'est observée. Ainsi, on retrouve davantage de répondants très satisfaits pour les quatre items suivants : l'attention et le sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute (80 %), l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez (80 %), la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard (80 %) et les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous (84 %). Bien que la proportion de répondants très satisfaits de la possibilité de choisir son intervenant et d'en changer en cas de problème n'est pas significativement inférieure à celle du niveau global, on constate que cet item présente davantage de répondants peu ou pas du tout satisfaits (18 %) que les autres items (0 % à 12 %).

Figure 4.12 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard des relations avec l'intervenant principal



Les relations avec l'intervenant principal en résumé

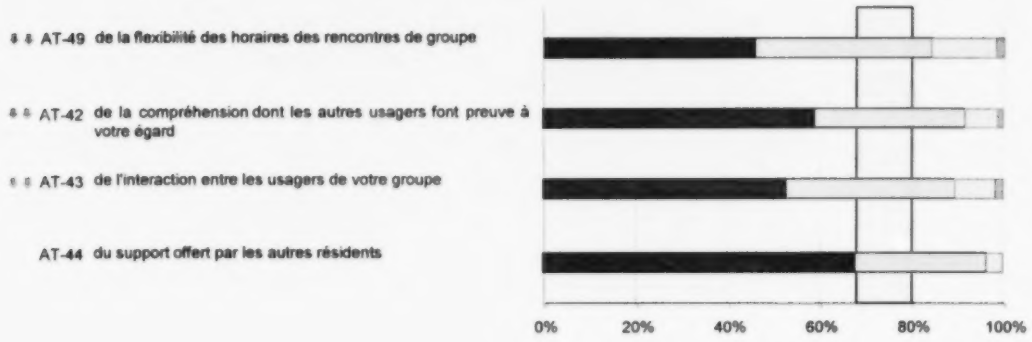
Pour l'ensemble des usagers des trois programmes, il semble que les relations avec l'intervenant principal constitue l'une des dimensions les plus satisfaisantes. Trois aspects font consensus : l'attention et le sérieux avec lesquels l'intervenant principal les écoute, l'intérêt qu'il porte aux événements vécus par les usagers et la compréhension dont il fait preuve à leur égard. De plus, il semble que les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie et les collatéraux apprécient particulièrement les efforts faits pour que le même intervenant s'occupe d'eux d'une fois à l'autre. Quant aux usagers pour le jeu excessif, ils se déclarent davantage satisfaits de l'attitude et du support dont fait preuve leur intervenant principal. Le seul élément lié aux relations avec l'intervenant principal qui semble moins satisfaisant pour l'ensemble des usagers consiste en la possibilité de choisir son intervenant principal et de le changer si des difficultés survenaient. Ces résultats mettent en lumière l'importance de l'alliance thérapeutique avec l'intervenant principal dans une démarche de réadaptation, élément qui semble avoir été réussi dans la majorité des cas. Toutefois, les répondants se montrent moins satisfaits de la possibilité de choisir leur intervenant ou d'en changer dans l'éventualité où les relations avec ce dernier poseraient problème.

4.5 Les rencontres de groupe

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

Les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie sont moins satisfaits des rencontres de groupe en comparaison des autres dimensions mesurées. En effet, trois des quatre items mesurant cet aspect de la satisfaction présentent une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à celle du niveau global (voir la figure 4.13). Ainsi, la flexibilité des horaires des rencontres de groupe, la compréhension dont les autres usagers font preuve à leur égard et l'interaction entre les usagers du groupe sont perçues très satisfaisantes par seulement 46 % à 59 % des répondants alors que, globalement, ce sont 74 % qui se disent très satisfaits des services à Domrémy. Cependant, l'interprétation de ces résultats doit être nuancée étant donné les faibles proportions de répondants aux quatre items relatifs aux rencontres de groupe (21 % à 48 % des 176 répondants).

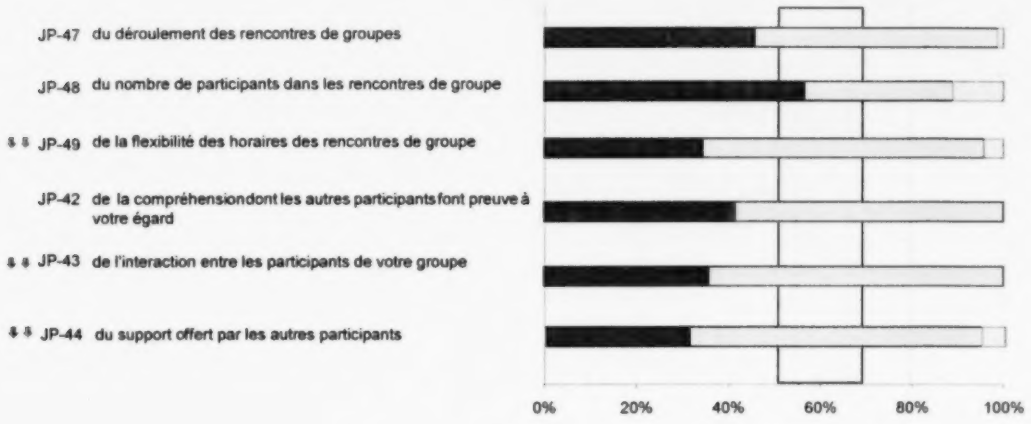
Figure 4.13 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard des rencontres de groupe



Le programme de traitement pour le jeu excessif

La figure 4.14 sur le niveau de satisfaction des usagers du programme excessif à l'égard des rencontres de groupe permet de constater que la moitié des six items présentent une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à celle du niveau global. Ainsi, pour les items portant sur la flexibilité des horaires de groupe, l'interaction entre les participants du groupe et le support offert par les autres participants, on retrouve respectivement 34 %, 36 % et 31 % de répondants très satisfaits, proportions significativement inférieures à celle du niveau global (61 %). Cependant, l'interprétation de ces résultats doit être nuancée étant donné les faibles proportions de répondants aux quatre items relatifs aux rencontres de groupe (7 % à 8 % des 244 répondants).

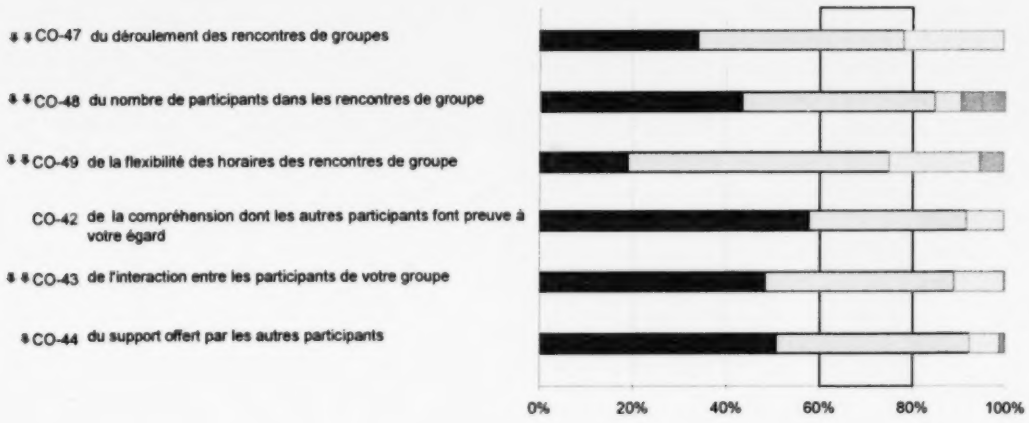
Figure 4.14 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard des rencontres de groupe



Le service d'aide aux collatéraux

Les rencontres de groupe constituent l'une des dimensions les moins satisfaisantes parmi celles mesurées par le questionnaire destiné aux usagers du service d'aide aux collatéraux (voir la figure 4.15). Alors que la proportion de répondants globalement très satisfaits est de 70 %, on retrouve des proportions de répondants très satisfaits significativement inférieures à ce niveau global pour quatre des six items : le déroulement des rencontres de groupe (34 %), le nombre de participants dans les rencontres (43 %), la flexibilité des horaires (19 %) et l'interaction entre les participants du groupe (48 %). En outre, 51 % se déclarent très satisfaits du support offert par les autres participants, ce qui tend à être inférieur au niveau global. Cependant, l'interprétation de ces résultats doit être nuancée étant donné les faibles proportions de répondants aux six items relatifs aux rencontres de groupes (20 % à 22 % des 164 répondants).

Figure 4.15 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard des rencontres de groupe



Les rencontres de groupe en résumé

L'analyse du niveau de satisfaction de l'ensemble des répondants par rapport aux rencontres de groupe met en lumière plusieurs aspects qui pourraient être améliorés. Notons cependant que ces résultats ne reflètent que la perception des répondants qui ont bénéficié de rencontres de groupe. En effet, certains points de services n'ont pas suffisamment de clients pour pouvoir former des groupes et, dans d'autres cas, les intervenants peuvent juger que des rencontres individuelles sont davantage appropriées pour certains usagers. Néanmoins, que ce soit selon les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie, du jeu excessif ou des services d'aide aux collatéraux, il semble que la flexibilité des horaires des rencontres de groupe pose problème. Cela pourrait s'expliquer par la difficulté d'établir un moment de rencontre qui puisse convenir à tout un groupe, en particulier lorsque les usagers occupent un emploi et doivent s'occuper de leurs enfants. On note d'ailleurs que les collatéraux sont davantage insatisfaits de cette dimension, ce qui pourrait s'expliquer par le fait qu'un plus grand nombre d'entre eux occupent un emploi en comparaison des usagers des autres programmes. Les aspects qui ont trait à l'aspect relationnel entre pairs sont également moins satisfaisants pour l'ensemble des usagers. La compréhension dont les usagers font preuve à l'égard du répondant et le support offert par les autres participants sont également des éléments qui se sont distingués par un proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à celle du niveau global, pour les usagers du programme en alcoolisme et toxicomanie et pour ceux du programme pour le jeu excessif. La capacité de créer un climat de confiance dans un groupe pour permettre à chacun d'offrir et de recevoir du soutien de leurs pairs constitue un défi clinique important. En effet, cette clientèle vulnérable est souvent caractérisée par des difficultés interpersonnelles importantes, telles la méfiance et l'agressivité par exemple.

Certains aspects moins satisfaisants reliés aux rencontres de groupe sont spécifiques aux usagers des services d'aide aux collatéraux. Ainsi, dans ce programme, on retrouve significativement moins de répondants se déclarant très satisfaits du déroulement des

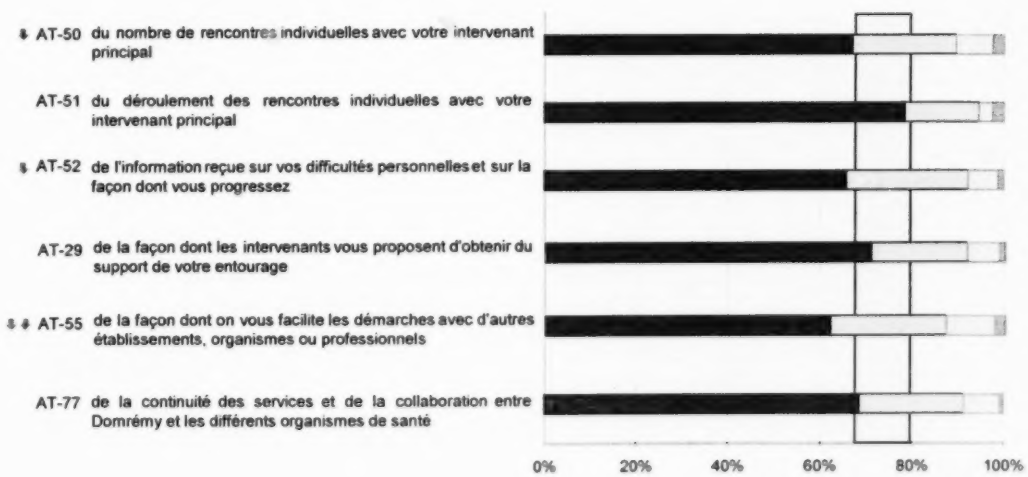
rencontres de groupe et du nombre de participants dans ces rencontres. Selon les commentaires reçus par les intervenants, il semble que les collatéraux n'apprécient pas de se retrouver mêlés aux personnes qui présentent des problèmes d'alcoolisme et de toxicomanie lors de la première rencontre de groupe, ce qui pourrait en partie expliquer ces résultats. Depuis le sondage, cet aspect a été modifié. Quant au nombre de participants dans les groupes, le fait que ces groupes soient ouverts et que le nombre d'inscriptions varie beaucoup d'un moment à l'autre, il est difficile d'interpréter ce résultat. Il est possible que, selon les moments, les collatéraux souhaiteraient qu'il y ait plus de participants pour pouvoir davantage échanger ou encore moins de participants pour se sentir plus à l'aise de s'exprimer. Le fait que le nombre de participants puisse varier en cours de démarche pourrait également déranger certaines personnes.

4.6 La continuité des services

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

Concernant le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de la continuité des services, un seul item présente une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à celle du niveau global (voir la figure 4.16). Cet item porte sur la façon dont Domrémy a facilité les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, aspect pour lequel 62 % des répondants se déclarent très satisfaits, ce qui est significativement inférieur au niveau global (74 %). Par ailleurs, deux items tendent à présenter une proportion de répondants très satisfaits inférieure à celle du niveau global. Ainsi, 67 % se déclarent très satisfaits du nombre de rencontre individuelles avec leur intervenant principal et 66 % sont très satisfaits de l'information reçue sur leurs difficultés personnelles et la façon dont elles progressent.

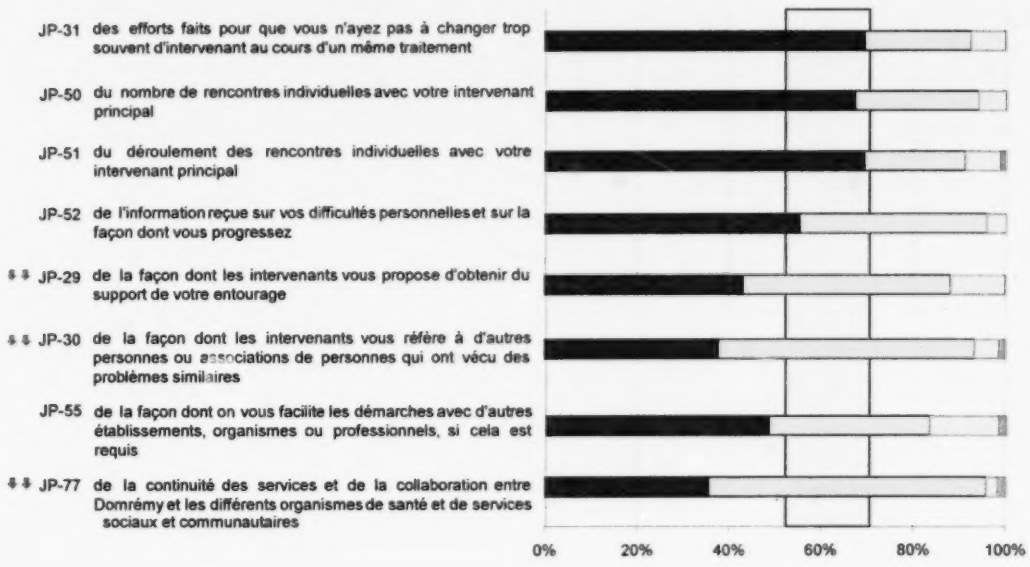
Figure 4.16 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de la continuité des services



Le programme de traitement pour le jeu excessif

Concernant la continuité des services, les usagers du programme pour le jeu excessif se montrent moins satisfaits de trois aspects, dont deux ont trait à la collaboration avec les autres organismes et associations (voir la figure 4.17). Ainsi, 38 % déclarent être très satisfaits de la façon dont les intervenants les réfèrent à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires ainsi que 35 % des répondants affirment être très satisfaits de la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires. Ces proportions sont significativement inférieures à celle du niveau global. Aussi, en comparaison au niveau global, on retrouve significativement moins de répondants très satisfaits de la façon dont les intervenants leur proposent d'obtenir du support de leur entourage (43 %).

Figure 4.17 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de la continuité des services

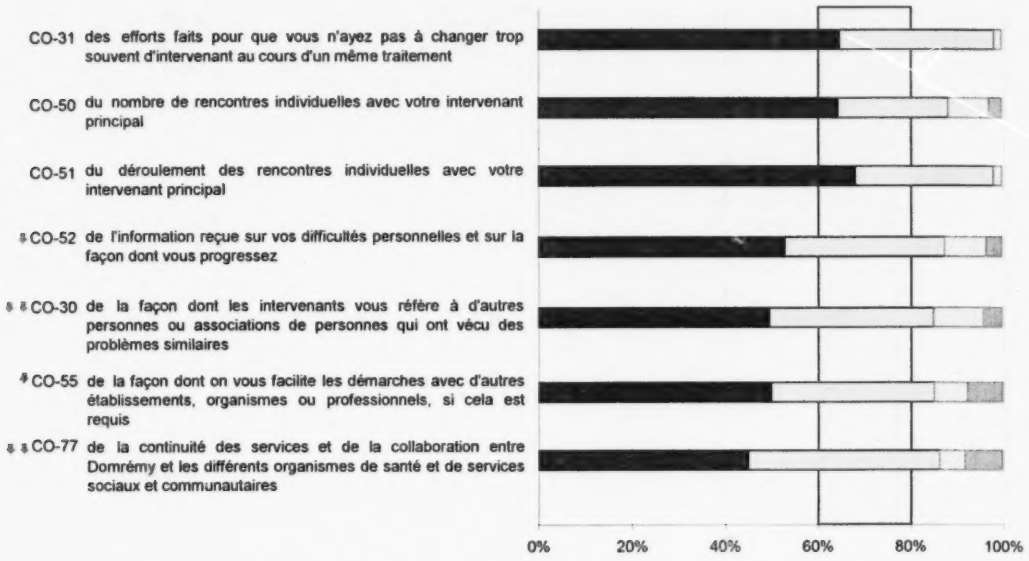


Les services d'aide aux collatéraux

La figure 4.18 présente deux items reliés à la continuité des services pour lesquels la proportion de répondants très satisfaits, ayant bénéficié des services d'aide aux collatéraux, est significativement inférieure à celle du niveau global. Ainsi, on retrouve respectivement 45 % et 50 % de répondants très satisfaits des deux aspects suivants : 1) la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires ; 2) la façon dont les intervenants vous réfèrent à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires. Les collatéraux tendent à être moins satisfaits d'un troisième aspect ayant trait à la collaboration

de Domrémy avec les partenaires, seulement 50 % d'entre eux se déclarant très satisfaits de la façon dont on leur a facilité les démarches avec les autres établissement, organismes ou professionnels. Enfin, 53 % sont très satisfaits de l'information reçue sur leurs difficultés personnelles et leur progression, proportion qui tend à être inférieure à celle du niveau global.

Figure 4.18 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de la continuité des services



La continuité des services en résumé

Certains aspects de la continuité des services semblent moins satisfaisants pour l'ensemble des usagers. Les aspects qui font consensus ont trait à divers aspects de la collaboration entre Domrémy et les différents partenaires. Ainsi, les réponses des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie suggèrent que Domrémy aurait avantage à faciliter les démarches de l'usager avec d'autres établissements, organismes ou professionnels. D'après les usagers du programme pour le jeu excessif et du service d'aide aux collatéraux, il apparaît que le processus de référence à d'autres ressources ainsi que la continuité et la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires sont des aspects qui pourraient être améliorés. En somme, ces résultats mettent en lumière l'importance de poursuivre les efforts pour améliorer la capacité de Domrémy à fournir à ses usagers des services intégrés dans une perspective de travail en partenariat avec ses collaborateurs. Cet enjeu est d'autant plus déterminant que la clientèle de Domrémy présente fréquemment de multiples problématiques associées.

Aussi, l'analyse des données met en lumière la tendance des usagers des programmes pour l'alcoolisme et la toxicomanie et des services d'aide aux collatéraux à être moins satisfaits de la rétroaction qui leur est transmise au sujet des difficultés qu'ils éprouvent et des progrès réalisés au cours de leur traitement. Étant donné que le fait de se fixer des buts clairs permet en soi d'augmenter la probabilité de les atteindre, cet aspect particulièrement pertinent au plan clinique devrait faire l'objet de réflexions. Plus particulièrement, les procédures entourant le plan d'intervention individualisé et les rencontres bilan permettant la révision du plan de traitement pourraient être réévaluées.

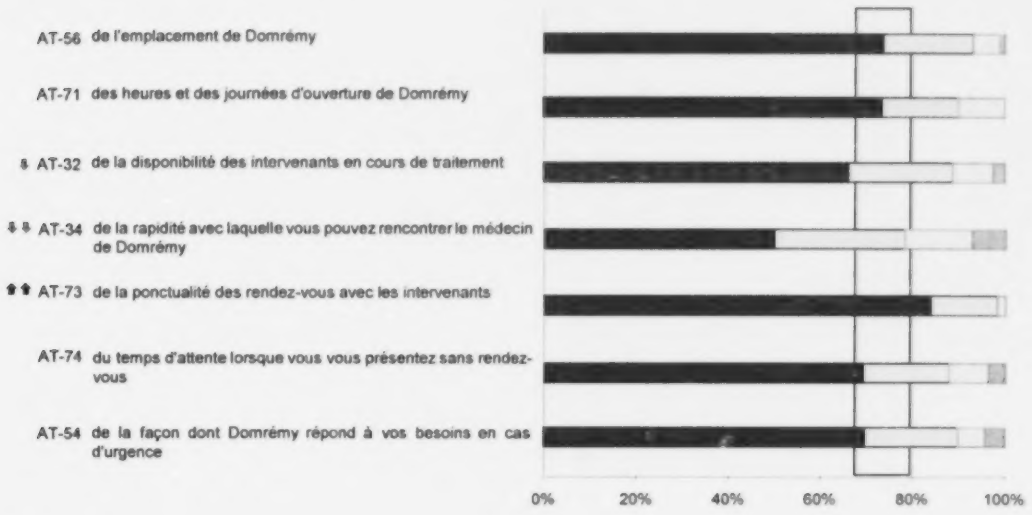
Enfin, la façon dont les intervenants proposent aux usagers d'obtenir du soutien de l'entourage est perçue moins satisfaisante seulement pour les usagers du programme pour le jeu excessif. Les intervenants de ce programme affirment proposer systématiquement aux usagers d'utiliser leur entourage comme source de soutien, suggestion qui, selon eux, est souvent mal accueillie par les usagers qui se sentent confrontés par cette recommandation. Il est possible que ceux-ci souhaitent cacher leurs problèmes de jeu à leur entourage et n'apprécient pas de se faire encourager à parler de leurs problèmes à leurs proches. Les problèmes de jeu peuvent souvent être plus facilement camouflés que les problèmes d'alcool et de drogues. Cette réalité se reflète dans le fait que les personnes qui présentent des problèmes de jeu consultent souvent à l'insu de leurs proches.

4.7 L'accessibilité des services

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

La figure 4.19 présente les sept items mesurant le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accessibilité des services. L'item portant sur la ponctualité des rendez-vous avec l'intervenant présente une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à celle du niveau global, soit 84 %. Cependant, les répondants sont moins satisfaits de la rapidité avec laquelle ils peuvent rencontrer le médecin de Domrémy, seulement 50 % se déclarant très satisfaits de cet aspect, ce qui est significativement inférieur au niveau global. On note également que 66 % des répondants sont très satisfaits de la disponibilité des intervenants en cours de traitement, proportion qui tend à être inférieure à celle du niveau global.

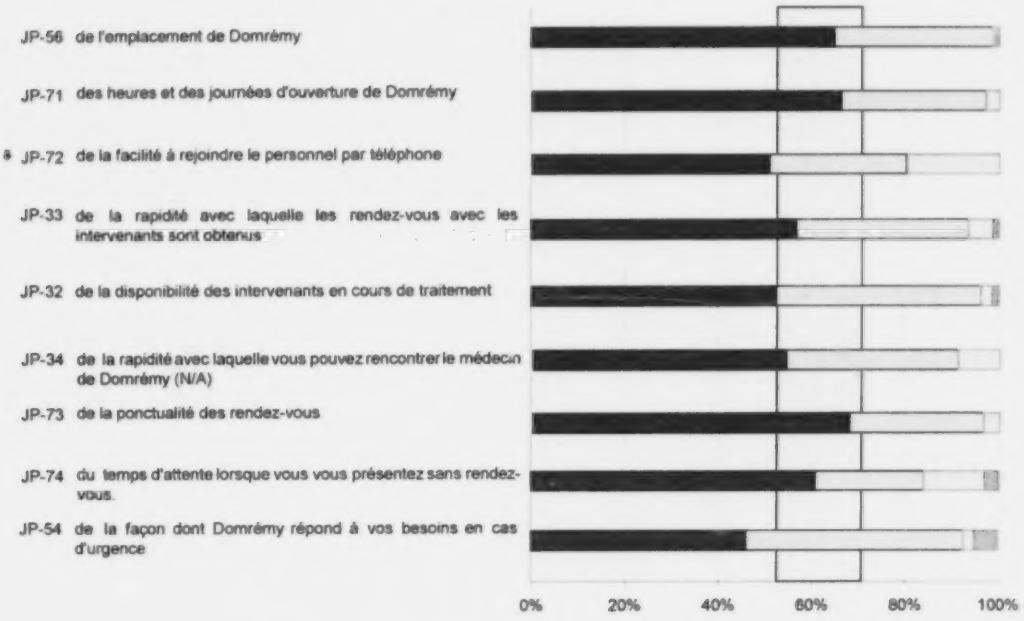
Figure 4.19 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accessibilité des services



Le programme de traitement pour le jeu excessif

En ce qui a trait aux neuf items portant sur l'accessibilité des services compris dans le questionnaire destiné aux usagers du programme pour le jeu excessif, il n'y a pas de différence significative entre la proportion de répondants très satisfaits et le niveau global (voir la figure 4.20). Cependant, il semble que la facilité à rejoindre le personnel soit un aspect moins satisfaisant puisque que 51 % des répondants se disent très satisfaits de cet aspect, ce qui constitue une tendance inférieure au niveau global.

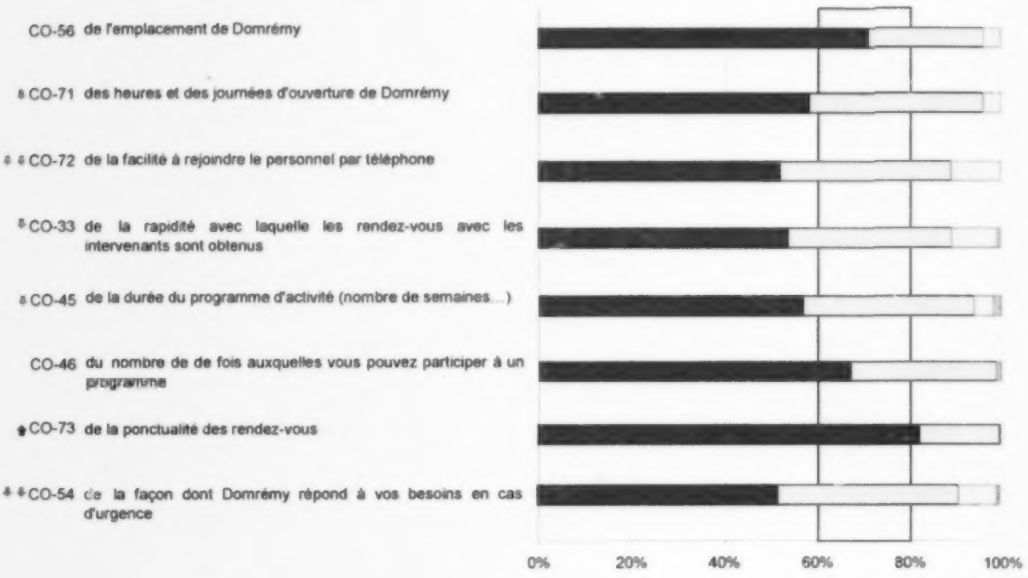
Figure 4.20 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accessibilité des services



Les services d'aide aux collatéraux

Selon les collatéraux, la facilité à joindre le personnel par téléphone et la façon dont Domrémy répond aux besoins des usagers en cas d'urgence constituent deux aspects moins satisfaisants. En effet, pour ces deux items, on retrouve de 52 % de répondants très satisfaits, ce qui est significativement inférieur au niveau global (voir la figure 4.21). En outre, lorsque l'on tient compte des items pour lesquels la proportion de répondants très satisfaits tend à être inférieure à celle du niveau global, trois autres aspects de l'accessibilité peuvent être questionnés. Il s'agit des heures et des journées d'ouverture, de la rapidité avec laquelle les rendez-vous avec les intervenants sont obtenus et la durée du programme d'activités, trois items pour lesquels de 54 % à 58 % sont très satisfaits, proportions présentant une tendance inférieure à celle du niveau global. La ponctualité des rendez-vous paraît être l'aspect de l'accessibilité qui est le plus apprécié puisque 82 % des répondants en sont très satisfaits, proportion qui tend à être supérieure à celle du niveau global.

Figure 4.21 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'accessibilité des services



L'accessibilité des services en résumé

Il y a peu de consensus entre les usagers des trois différents programmes quant à leur perception de l'accessibilité, ce qui peut à la fois refléter qu'ils ont des besoins différents et que les différents éléments de l'accessibilité des services diffèrent d'un programme à l'autre. Ainsi, pour les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie, il semble que la rapidité avec laquelle ils peuvent rencontrer le médecin de Domrémy serait l'aspect qui devrait le plus être amélioré. Les besoins médicaux de ces usagers sont effectivement beaucoup plus grands que les usagers des autres programmes étant donné leurs problèmes d'alcool et de drogues dont les conséquences sur l'état de santé sont bien connues. Quant aux usagers des services d'aide aux collatéraux, ils sont moins satisfaits de la façon dont Domrémy répond à leurs besoins en cas d'urgence et de la facilité à joindre le personnel par téléphone. Il est possible que ces deux éléments soient liés et qu'ils reflètent l'importance de l'impuissance que les collatéraux vivent souvent face à des moments de crise vécus par l'un de leurs proches aux prises avec des problèmes de jeu, d'alcool ou de drogues. Concernant la facilité à joindre le personnel par téléphone, les usagers du programme pour le jeu excessif tendent également à être moins satisfaits de cet aspect, ce qui laisse à penser que des améliorations à ce niveau seraient souhaitables. La ponctualité des rendez-vous avec les intervenants constitue le seul aspect de l'accessibilité qui soit davantage satisfaisant, particulièrement pour les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie et, à un moindre degré, pour les collatéraux. Ce résultat est cohérent avec le fait que les relations avec l'intervenant principal constituent une dimension particulièrement satisfaisante pour

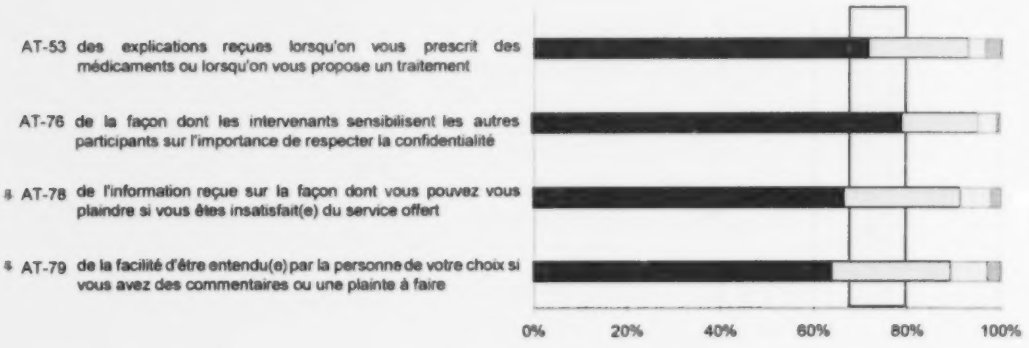
l'ensemble des usagers, la ponctualité pouvant faire partie des aspects qui permettent d'établir une bonne relation entre le client et son intervenant.

4.8 Le respect des droits

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

La figure 4.22 permet de constater que, chez les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie, aucun élément relié au respect des droits ne se distingue significativement du niveau global quant à la proportion de répondants très satisfaits. Cependant, on peut noter une tendance significative inférieure au niveau global pour deux aspects du respect des droits, tous deux ayant trait au processus de plainte lorsque survient un problème. Ainsi, 66 % des répondants se disent très satisfaits de l'information reçue sur la façon dont ils peuvent se plaindre s'ils sont insatisfaits du service reçu et 64 % sont très satisfaits de la facilité d'être entendus par la personne de leur choix en cas de plainte, proportions qui tendent à être inférieures à celle du niveau global.

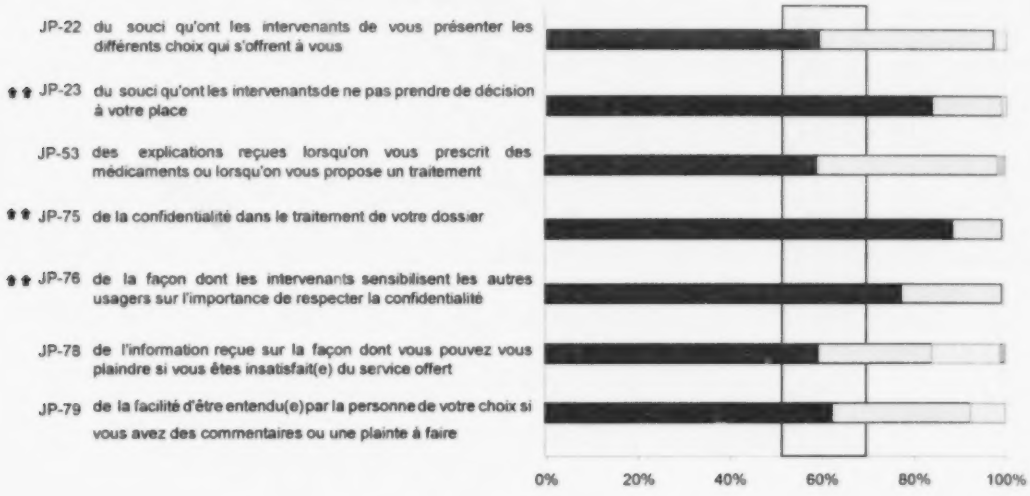
Figure 4.22 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'accessibilité des services



Le programme de traitement pour le jeu excessif

Les personnes ayant bénéficié du programme pour le jeu excessif rapportent être très satisfaites de trois composantes du respect des droits, et ce, dans une proportion significativement supérieure à celle du niveau global (voir la figure 4.23). Ainsi, le souci qu'ont les intervenants de ne pas prendre de décision à leur place, la confidentialité dans le traitement de leur dossier et la façon dont les intervenants sensibilisent les autres usagers sur l'importance de respecter la confidentialité sont perçus très satisfaisants par respectivement 84 %, 89 % et 78 % de répondants. On peut noter que ces aspects du respect des droits réfèrent également au lien de confiance établi entre les intervenants et les usagers.

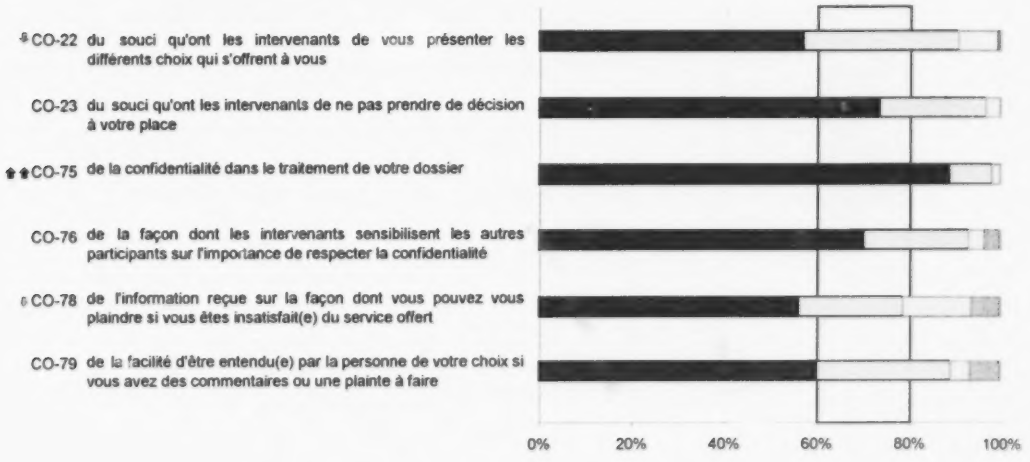
Figure 4.23 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'accessibilité des services



Les services d'aide aux collatéraux

En ce qui est concerne les usagers des services d'aide aux collatéraux, seul l'item sur la confidentialité dans le traitement des dossiers présente significativement davantage de répondants très satisfaits (89 %) que le niveau global (voir la figure 4.24). Cependant, le souci qu'ont les intervenants à présenter aux usagers différents choix et l'information reçue sur la façon de se plaindre en cas d'insatisfaction constituent deux éléments qui tendent à présenter moins de répondants très satisfaits (59 %) que le niveau global.

Figure 4.24 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'accessibilité des services



Le respect des droits en résumé

On ne constate aucun item relié au respect des droits pour lequel la proportion de répondants très satisfaits est significativement inférieure à celle du niveau global. Néanmoins, on retrouve certaines tendances inférieures au niveau global qui mènent à réfléchir sur certains aspects de cette dimension. À l'instar des autres enquêtes auprès des usagers de divers autres établissements, le processus de plainte en cas d'insatisfaction semble moins satisfaisant pour les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie et du service d'aide aux collatéraux. En ce qui concerne le souci qu'ont les intervenants de présenter les différents choix qui s'offrent aux usagers, seuls les collatéraux semblent moins satisfaits, ce qui pourrait refléter que ceux-ci bénéficient d'un moins large éventail de services.

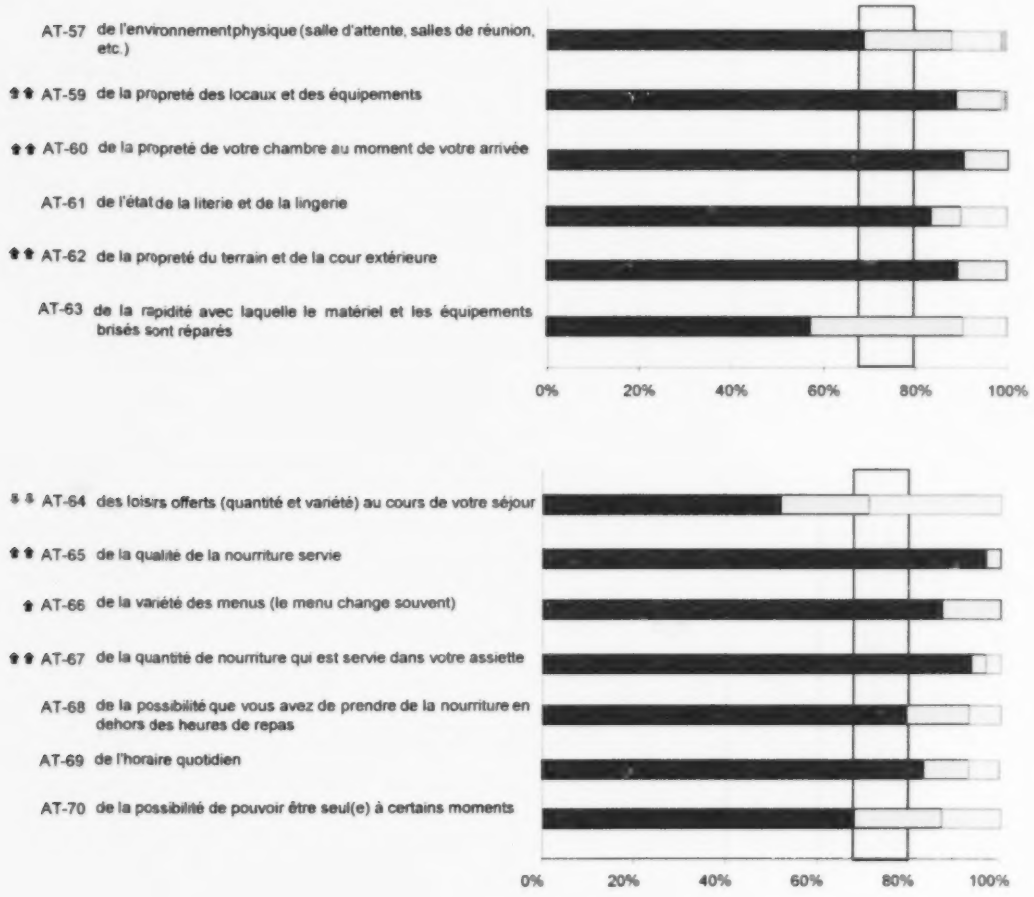
Ce sont les usagers du programme pour le jeu excessif qui relèvent davantage d'aspects reliés au respect des droits pour lesquels ils sont davantage satisfaits : 1) le souci qu'ont les intervenants de ne pas prendre de décision à leur place ; 2) la confidentialité dans le traitement du dossier et 3) la façon dont les intervenants sensibilisent les autres usagers sur l'importance de respecter la confidentialité. La confidentialité dans le traitement du dossier constitue également un élément davantage satisfaisant pour les collatéraux. Tous ces aspects reflètent un lien de confiance bien établi entre les intervenants et les usagers, relations qui tendent à être particulièrement satisfaisantes comme les résultats précédents l'ont montré.

4.9 L'environnement physique et le milieu de vie

Le programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

Les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie se sont prononcés sur seize aspects de l'environnement physique et du milieu de vie dont plusieurs sont spécifiques aux services d'hébergement (voir la figure 4.25). La propreté et la nourriture sont deux dimensions qui semblent particulièrement satisfaisantes. Ainsi, de 89 % à 90 % des répondants se sont déclarés très satisfaits de la propreté des équipements, de la chambre lors de l'arrivée et du terrain de la cour extérieure, proportions significativement supérieures à celle du niveau global. À nouveau, ces résultats sont cohérents avec ceux des autres enquêtes similaires. Quant à la qualité et la quantité de nourriture servie, ces aspects ont été évalués très satisfaisants par la très grande majorité des répondants (respectivement 97 % et 94 %), ce qui est significativement plus élevé que le niveau global. Également, 87 % des répondants sont très satisfaits de la variété des menus, ce qui tend à être supérieur au niveau global. Ce haut niveau de satisfaction vis-à-vis la nourriture est spécifique à Domrémy, les autres enquêtes similaires ne trouvant pas ce même résultat. L'item portant sur la variété et la quantité de loisirs offerts au cours du séjour représente le seul aspect du milieu de vie perçu moins satisfaisant. En effet, 52 % des répondants affirment en être très satisfaits, ce qui est significativement inférieur au niveau global. Notons que onze des treize items relatifs à l'environnement physique et au milieu de vie s'adressent spécifiquement aux usagers des services avec hébergement. En conséquence, seulement 12 % à 18 % des 176 répondants y ont répondu, ce qui nuance l'interprétation des résultats.

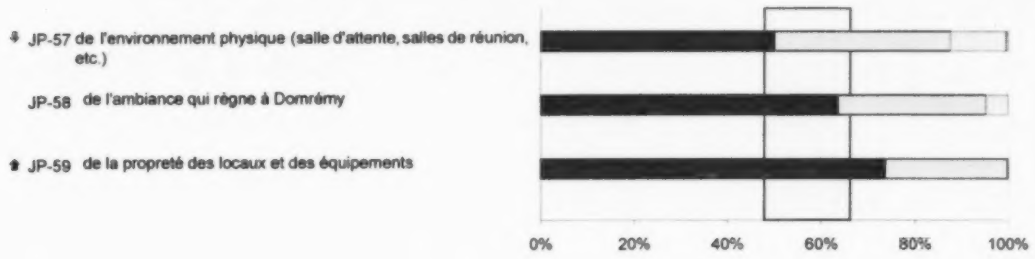
Figure 4.25 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie



Le programme de traitement pour le jeu excessif

Quant au niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie, aucune différence significative n'est constatée entre le taux de répondants très satisfaits aux trois items mesurant cet aspect dans le cadre des services externes et le niveau global (voir la figure 4.26). Cependant, seulement 50 % des répondants se déclarent très satisfaits de l'environnement physique (salle d'attente et salles de réunion), ce qui constitue une tendance inférieure au niveau global. Par ailleurs, 74 % des répondants affirment être très satisfaits de la propreté des locaux et des équipements, proportion qui tend à être supérieure à celle du niveau global.

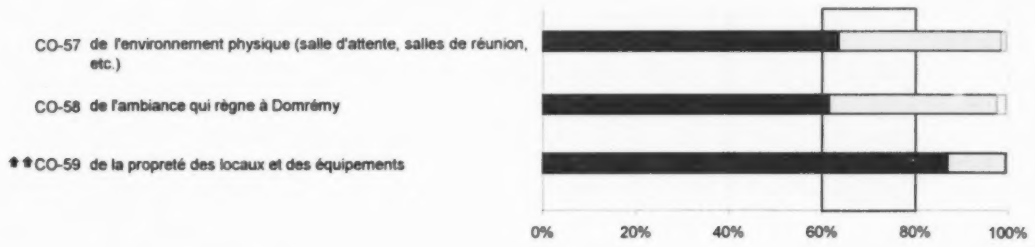
Figure 4.26 Le niveau de satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie



Les services d'aide aux collatéraux

Parmi les trois items mesurant le niveau de satisfaction des collatéraux consultant en externe en regard de l'environnement physique et du milieu de vie, un seul se distingue significativement du niveau global quant à la proportion de répondants très satisfaits (voir la figure 4.27). Il s'agit de l'item portant sur la propreté des locaux et des équipements qui présente 87 % de répondants très satisfaits.

Figure 4.27 Le niveau de satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux à l'égard de l'environnement physique et du milieu de vie



L'environnement physique et le milieu de vie en résumé

L'environnement physique et le milieu de vie constituent une dimension particulièrement importante pour les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie qui bénéficient des services avec hébergement qui, par ailleurs, sont peu nombreux dans l'échantillon. Ainsi, ces usagers devaient se prononcer sur treize items en comparaison à deux ou trois items pour les usagers des deux autres programmes. Globalement, on constate que les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie sont très satisfaits de la propreté de leur environnement physique (équipements, chambre, cour extérieure) et de la nourriture qui leur est servie (variété, qualité et quantité). La propreté des

locaux et des équipements est également un aspect perçu comme étant particulièrement satisfaisant pour les usagers du programme pour le jeu excessif et des services d'aide aux collatéraux.

Concernant les aspects moins satisfaisants, il semble que les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie souhaiteraient que la quantité et la variété des loisirs qui leur sont offerts soient améliorées. Ces personnes qui doivent demeurer à la ressource d'hébergement 24 heures sur 24, alors qu'elles sont dans un état de vulnérabilité, pourraient voir leur ennui et leur solitude allégés par la possibilité de participer à davantage d'activités ludiques. Enfin, on note une tendance de la part des usagers du programme pour le jeu excessif à être moins satisfaits de leur environnement physique, soit la salle d'attente et les salles de réunion.

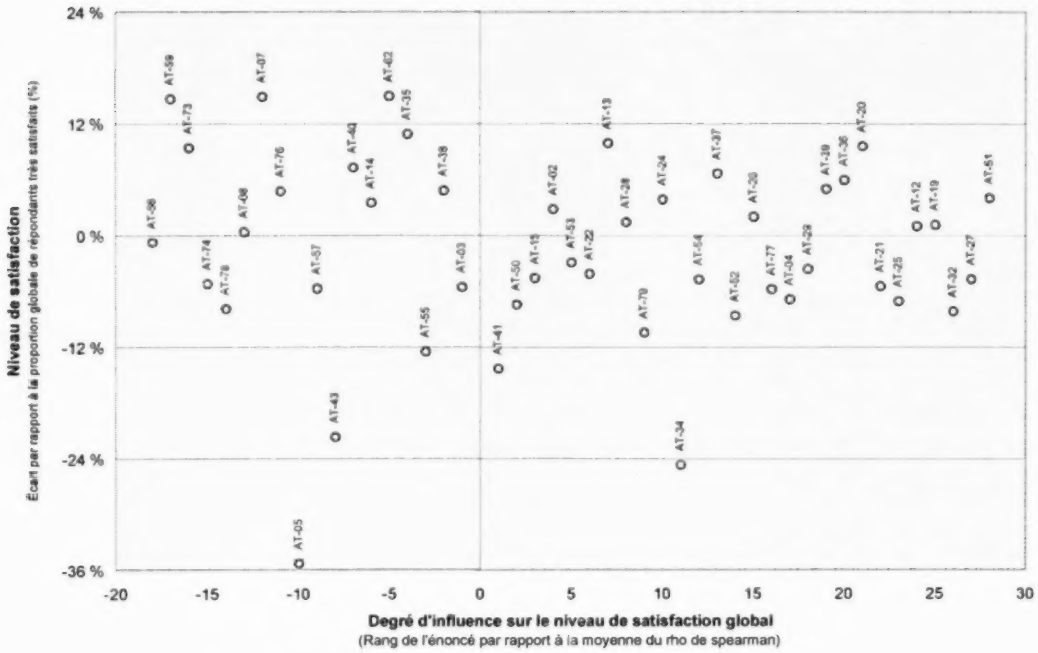
5 LES DÉTERMINANTS DE LA SATISFACTION

Tel que mentionné précédemment dans le chapitre traitant de la méthodologie, il est nécessaire, afin de faire une interprétation juste du niveau de satisfaction, de connaître l'importance relative des différents énoncés au regard de l'influence qu'ils exercent sur le niveau global de satisfaction des répondants par rapport aux services reçus. L'identification des déterminants de la satisfaction résultant de cette opération permet de mettre en lumière les aspects appréciés par les usagers ainsi que les aspects pouvant être considérés comme préoccupants. Une analyse des corrélations entre le résultat de chaque énoncé et le niveau global de satisfaction a été réalisée afin d'identifier les aspects (énoncés) qui contribuent le plus à augmenter le niveau global de satisfaction des répondants. Ainsi, dans le présent chapitre, pour chacun des programmes évalués, on pourra retrouver le résultat de ces analyses à la suite du résumé du portrait général des aspects appréciés et des préoccupations des usagers.

5.1 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

La figure 5.1 présente la distribution des 46 énoncés du questionnaire s'adressant aux usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie en fonction, d'une part, de l'écart entre la proportion de répondants très satisfaits et le niveau global de satisfaction (l'axe vertical), et d'autre part, du degré d'influence qu'exerce l'item sur le niveau global de satisfaction (l'axe horizontal). On y observe que 16 des 28 énoncés considérés comme plus déterminants obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne (quadrant inférieur droit).

Figure 5.1 **Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie)**



De façon générale, il appert que les items relatifs à la continuité (4/16) sont à la fois les plus déterminants et les plus préoccupants. Par ailleurs, on retrouve une grande variété de catégories d'items se retrouvant dans le quadrant inférieur droit : l'accessibilité (3/16), les respect des droits (3/16) et les relations avec les intervenants (3/16). Mis à part les items de la catégorie des relations avec les intervenants, on constate que la majorité des items des deux autres catégories précitées se retrouvent parmi les moins satisfaisants.

Si certains items apparaissent préoccupants, il convient cependant de souligner que les deux tiers des items appréciés et considérés importants par les usagers sont relatifs aux relations avec les intervenants ou avec l'intervenant principal (8/12).

5.1.1 Les aspects appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

5.1.1.1 Les aspects appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : un portrait général

Les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie ont particulièrement apprécié les qualités humaines et relationnelles du personnel de Domrémy ainsi que de leur intervenant principal. La politesse et la discrétion du personnel ainsi que son souci de parler aux usagers dans des mots facilement compréhensibles constituent des éléments qui ont été perçus très satisfaisants par une grande majorité de répondants. En ce qui a trait à l'intervenant principal, les usagers de ce programme ont apprécié leur capacité d'empathie. En effet, les répondants ont observé que leur intervenant principal les a écoutés avec sérieux et attention tout en leur communiquant sa compréhension et son intérêt pour l'expérience qu'ils ont vécue. En plus de l'empathie de leur intervenant principal, les répondants se sont montrés très satisfaits de la ponctualité des rendez-vous avec les intervenants, élément de l'accessibilité des services pouvant également être interprété comme un aspect ayant contribué à la relation de confiance qui s'est établie entre l'usager et son intervenant. De plus, la perception très positive des attitudes du personnel indique que les usagers ont apprécié le climat qui règne à Domrémy, élément ayant été associé dans certaines études à la facilitation de l'établissement de l'alliance thérapeutique avec l'intervenant. Bref, le respect qu'a fait preuve l'ensemble du personnel à l'égard des usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie ainsi que l'empathie et la ponctualité de leur intervenant principal constituent des points forts de Domrémy qui doivent être maintenus. Ces forces sont d'autant plus importantes qu'elles contribuent à l'établissement d'une relation thérapeutique entre l'intervenant et l'usager. L'alliance thérapeutique, tel que montrée dans plusieurs études, contribue de façon majeure au succès thérapeutique.

Cependant, l'analyse du niveau de satisfaction des répondants à l'égard de l'ensemble des intervenants vient mettre un bémol à ces conclusions. En effet, alors que les usagers du programme pour le jeu excessif sont particulièrement satisfaits de cette dimension, les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie ne montrent pas des niveaux de satisfaction plus élevés pour cet élément. Ils tendent même à être moins satisfaits du temps que leurs intervenants leur consacrent. Ce résultat pourrait en partie s'expliquer par le fait que le programme pour l'alcool et la toxicomanie comprend plusieurs groupes et que les usagers sont susceptibles de voir davantage d'intervenants durant une période de temps réduite, ne laissant pas le temps d'établir un lien de confiance. Également, ce programme est celui pour lequel il y a davantage de demandes de services et il se pourrait que les intervenants aient effectivement moins de temps à consacrer individuellement à chacun. Néanmoins, ces difficultés ne semblent pas empêcher la création d'un lien thérapeutique privilégié avec l'intervenant principal. En ce qui a trait plus spécifiquement aux usagers ayant eu recours aux services d'hébergement, bien que moins nombreux, les résultats montrent clairement qu'ils ont particulièrement apprécié la propreté de leur milieu de vie ainsi que la nourriture qui leur a été servie, tant en terme de qualité, de quantité que de variété.

5.1.1.2 Les aspects appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : un portrait détaillé des déterminants de la satisfaction

Le tableau 5.1 présente de façon détaillée les aspects des services qui sont appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie en plus de contribuer à leur niveau de satisfaction globale. Il s'agit essentiellement des mêmes items que ceux qui ressortent de façon positive dans les autres sondages régionaux. On y observe une majorité d'items relatifs aux relations avec les intervenants (5/12) et avec l'intervenant principal (3/12). On peut noter que l'importance des qualités humaines et relationnelles du personnel et des intervenants constituent un thème qui peut également être associé aux quatre autres items. Ainsi, en plus d'apprécier l'empathie des intervenants, les usagers sont satisfaits et trouvent important la discrétion et la façon de rassurer du personnel. Quant au déroulement de la première rencontre et au déroulement des rencontres individuelles avec l'intervenant principal, un niveau élevé de satisfaction sur ce plan indique également que la relation avec les intervenants est positive. En somme, les qualités humaines et relationnelles des intervenants et du personnel de Domrémy sont non seulement particulièrement appréciées par les usagers, mais contribuent également au niveau global de satisfaction, ce qui suggère que ces éléments sont considérés importants par les usagers. Les études documentant la contribution significative de l'alliance thérapeutique au succès des démarches de changement sont cohérentes avec ce résultat.

Tableau 5.1 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : les aspects appréciés

Numéro	12 aspects appréciés par les usagers	Rho	
AT-02	de la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	0,45	
AT-12	de la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	0,50	
AT-13	de la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	0,46	⬆⬆
AT-19	de la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	0,53	
AT-20	du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	0,49	
AT-24	du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	0,47	
AT-26	de la façon dont les intervenants respectent votre rythme	0,48	
AT-28	de la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possibles par vous-même	0,46	
AT-36	de l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	0,49	⬆
AT-37	de la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	0,48	⬆
AT-39	du support offert par votre intervenant principal	0,49	
AT-51	du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,55	

(⬆⬆) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⬆) Indique une tendance significative supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.1.1.2 Les aspects appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : un portrait détaillé des déterminants de la satisfaction

Le tableau 5.1 présente de façon détaillée les aspects des services qui sont appréciés par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie en plus de contribuer à leur niveau de satisfaction globale. Il s'agit essentiellement des mêmes items que ceux qui ressortent de façon positive dans les autres sondages régionaux. On y observe une majorité d'items relatifs aux relations avec les intervenants (5/12) et avec l'intervenant principal (3/12). On peut noter que l'importance des qualités humaines et relationnelles du personnel et des intervenants constituent un thème qui peut également être associé aux quatre autres items. Ainsi, en plus d'apprécier l'empathie des intervenants, les usagers sont satisfaits et trouvent important la discrétion et la façon de rassurer du personnel. Quant au déroulement de la première rencontre et au déroulement des rencontres individuelles avec l'intervenant principal, un niveau élevé de satisfaction sur ce plan indique également que la relation avec les intervenants est positive. En somme, les qualités humaines et relationnelles des intervenants et du personnel de Domrémy sont non seulement particulièrement appréciées par les usagers, mais contribuent également au niveau global de satisfaction, ce qui suggère que ces éléments sont considérés importants par les usagers. Les études documentant la contribution significative de l'alliance thérapeutique au succès des démarches de changement sont cohérentes avec ce résultat.

Tableau 5.1 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : les aspects appréciés

Numéro	12 aspects appréciés par les usagers	Rho	
AT-02	de la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	0,45	
AT-12	de la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	0,50	
AT-13	de la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	0,46	⬆⬆
AT-19	de la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	0,53	
AT-20	du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	0,49	
AT-24	du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	0,47	
AT-26	de la façon dont les intervenants respectent votre rythme	0,48	
AT-28	de la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possibles par vous-même	0,46	
AT-36	de l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	0,49	⬆
AT-37	de la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	0,48	⬆
AT-39	du support offert par votre intervenant principal	0,49	
AT-51	du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,55	

(⬆⬆) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⬆) Indique une tendance significative supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.1.2 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie

5.1.2.1. Les aspects préoccupants pour les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : un portrait général

En ce qui a trait aux aspects pour lesquels les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie manifestent une moins grande satisfaction, ceux-ci peuvent être regroupés en trois catégories : l'organisation des services, les défis cliniques et le processus de plainte. L'organisation des services regroupe les améliorations qui pourraient être apportées à la continuité et l'accessibilité des services ainsi qu'à la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population. Ces résultats suggèrent que les usagers, qui présentent souvent de multiples problématiques en plus de leurs problèmes d'alcool et de drogues, souhaiteraient que leurs démarches avec les autres établissements, organismes ou professionnels soient davantage facilitées. Accompagner l'usager dans ses démarches auprès d'autres ressources tout en favorisant le développement de son autonomie constitue un défi clinique relié à la prestation de services intégrés. Quant à l'accessibilité, la rapidité avec laquelle l'usager peut obtenir un rendez-vous avec le médecin de Domrémy est principalement mise en cause. Les difficultés relatives au recrutement des médecins que connaît actuellement la région expliquent en partie ces résultats. En effet, récemment, plusieurs tentatives de recruter un médecin ont été réalisées par Domrémy, mais sans succès. Les usagers sont aussi moins satisfaits du nombre de rencontres individuelles et de la disponibilité des intervenants en cours de traitement. Bien que les demandes de services soient nombreuses dans ce programmes, une réorganisation des services pourrait améliorer la situation. De plus, la flexibilité des horaires des rencontres de groupe constitue un autre aspect moins satisfaisant lié à l'organisation des services. L'emploi, les responsabilités parentales et la diversité des besoins individuels font partie des nombreux éléments à considérer dans la tâche difficile de trouver un moment de rencontre qui puisse convenir au plus grand nombre. Enfin, il semble que les services offerts par Domrémy seraient mal connus de la population et que les usagers auraient apprécié recevoir eux-mêmes davantage d'information sur ces services. Il est possible que de mettre plus systématiquement par écrit les types d'intervention réalisées à l'intérieur de ce programme pourrait améliorerait cet aspect.

Quant aux défis cliniques, l'analyse du niveau de satisfaction à l'égard des rencontres de groupe met en lumière le défi qui consiste à créer un climat de groupe dans lequel chaque usager peut s'exprimer, recevoir du soutien et aider les autres. En effet, les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie se montrent moins satisfaits de l'interaction entre les participants du groupe et du support offert par ceux-ci. Il semble que ces personnes qui vivent souvent des difficultés interpersonnelles importantes dans leur propre vie tendent à vivre les mêmes insatisfactions au sein de leur groupe. Également, l'art de communiquer au client une rétroaction quant au sens de ses difficultés personnelles et sur ses progressions en traitement constitue un autre défi clinique important. En effet, cette rétroaction peut permettre à l'usager de construire son sentiment d'efficacité personnelle et de se fixer de nouveaux objectifs en vue de poursuivre son cheminement et de maintenir ses gains. Les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie tendent à être moins satisfaits de l'information reçue sur leurs difficultés et sur leurs progrès. Ainsi, il serait important d'améliorer la clarté des rétroactions qui leur sont communiquées, par exemple en

fournissant de manière systématique un bilan à l'usager suite à son évaluation puis en cours de traitement, à partir des objectifs personnels qu'il s'est fixés à l'intérieur de son plan d'intervention individualisé. Les Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec nous offrent un bon exemple de réussite en ce domaine[27].

Enfin, concernant les différents recours de l'usager dans le cas où il ferait face à des difficultés ou des insatisfactions au cours de sa démarche, il semble que les répondants souhaiteraient voir certaines améliorations. Ainsi, ils tendent à être moins satisfaits de l'information reçue sur la façon de se plaindre et de la facilité d'être entendus par la personne de leur choix s'ils avaient des commentaires ou une plainte à formuler. Également, ils se montrent moins satisfaits quant à la possibilité de choisir leur intervenant principal et de changer en cas de difficultés. Les items relatifs au traitement des plaintes constituent également des éléments moins satisfaisants dans les autres études de satisfaction menées auprès des usagers des établissements de la région.

5.1.2.2 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : portrait des items reliés à la satisfaction globale

Les items considérés comme étant à la fois préoccupants et importants par les usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie sont présentés dans le tableau 5.2. Un examen attentif de ceux-ci révèle, au-delà des quatre dimensions du concept de service, trois grandes catégories de préoccupations. La première catégorie, qui regroupe le plus d'items, a trait à la perception générale que les ressources et services offerts ne suffisent pas à répondre aux besoins des usagers. Ainsi, il semble que les usagers souhaiteraient : pouvoir rencontrer plus rapidement un médecin ; bénéficier d'un intervenant qui soit plus disponible, qui lui consacre davantage de temps et de rencontres individuelles ; bénéficier d'une attention particulière de la part du personnel lors de périodes d'attente avant d'être hébergés ; profiter d'un plus large éventail de services, comme les interventions auprès de l'entourage, des services en cas d'urgence et une plus grande possibilité de choisir parmi divers services.

La deuxième catégorie réfère à la clarté du processus thérapeutique pour l'usager. Ainsi, les usagers apprécieraient être davantage informés des services qui leur sont offerts, des raisons qui motivent la prescription d'une médication ou la proposition d'un certain type de traitement en plus d'avoir davantage de rétroactions sur leurs difficultés et leur progrès durant le traitement. La clarté de ce processus thérapeutique pourrait également contribuer à améliorer la continuité des services et la collaboration entre Domrémy et les différents

---

[27] Rocheleau, L. et Dessureault, D. (2003), *Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs parents à l'égard du service de réadaptation en internat des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec*, Rapport, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec et les Centres jeunesses de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

organismes, aspect moins satisfaisant pour les usagers. En effet, il est reconnu que le processus thérapeutique chez une clientèle présentant de multiples problématiques peut être favorisé par un plan de services intégrés qui implique divers partenaires.

La troisième catégorie a trait aux différents recours que l'usager peut utiliser dans le cas où il serait confronté à des insatisfactions. Ainsi, les items relatifs au processus de plainte, en plus d'être évalués moins satisfaisants par les usagers, contribuent à leur niveau de satisfaction globale. On peut comprendre que les démarches nécessaires pour réagir à des difficultés ou insatisfactions peuvent sembler particulièrement lourdes et difficiles pour un individu qui se trouve dans un état de vulnérabilité étant donné ses problèmes d'alcool et de drogues. L'apprentissage de stratégies pour gérer des stresseurs et résoudre des problèmes ainsi que la croissance du sentiment d'efficacité personnelle font en soi partie de son processus de rémission.

Tableau 5.2 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour l'alcoolisme et la toxicomanie : les aspects préoccupants

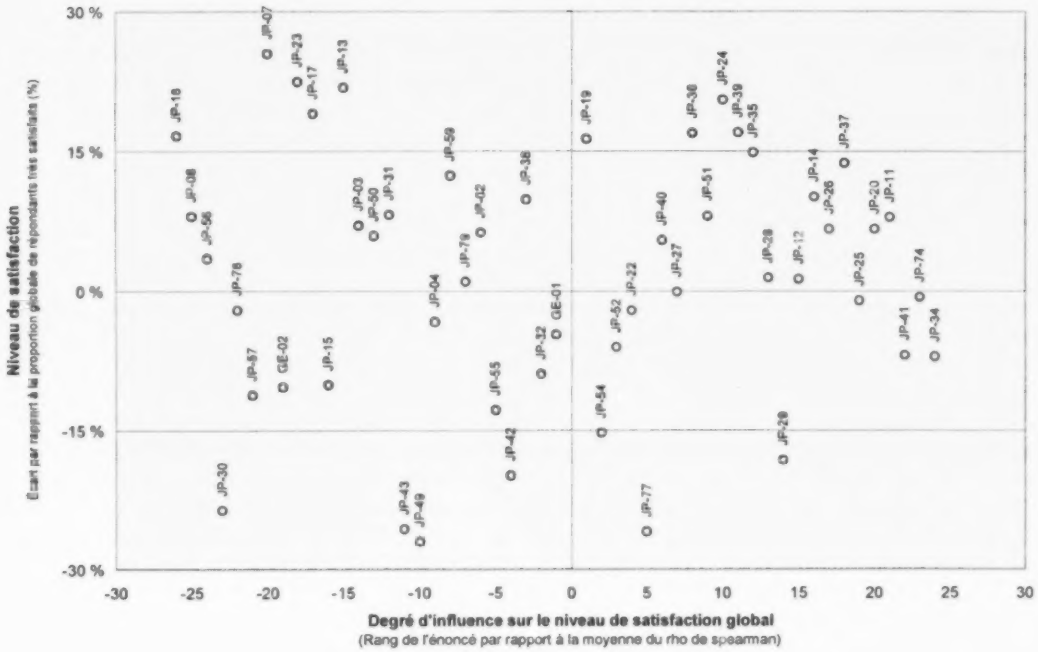
Numéro	15 aspects préoccupants pour les usagers	Rho	
AT-04	de l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	0,49	⇩
AT-15	de la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant d'être hébergé	0,45	
AT-21	de la considération qu'ont les intervenants pour les personnes de votre entourage	0,49	
AT-22	du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	0,45	
AT-25	du temps que les intervenants vous consacrent	0,50	⇩
AT-27	de la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	0,53	
AT-29	de la façon dont les intervenants vous proposent d'obtenir du support de votre entourage	0,49	
AT-32	de la disponibilité des intervenants en cours de traitement	0,53	⇩
AT-34	de la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer le médecin de Domrémy	0,47	⇩⇩
AT-41	de la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	0,43	⇩⇩
AT-50	du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,43	⇩
AT-52	de l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	0,48	⇩
AT-53	des explications reçues lorsqu'on vous prescrit des médicaments ou lorsqu'on vous propose un traitement	0,45	
AT-54	de la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	0,48	
AT-77	de la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé	0,48	
AT-79	de la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire	0,46	⇩

(⇩⇩) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⇩) Indique une tendance significative inférieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.2 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour le jeu excessif

La figure 5.2 présente la distribution des 50 énoncés du questionnaire s'adressant aux usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie en fonction, d'une part, de l'écart entre la proportion de répondants très satisfaits et le niveau global de satisfaction (l'axe vertical), et d'autre part, du degré d'influence qu'exerce l'item sur le niveau global de satisfaction (l'axe horizontal). On y observe que 10 des 24 énoncés considérés comme plus déterminants obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne (quadrant inférieur droit).

Figure 5.2 **Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (usagers du programme de traitement pour le jeu excessif)**



De façon générale, il appert que les items relatifs à l'accessibilité (3/10) et à la continuité (3/10) des services sont ceux qui sont à la fois les moins satisfaisants et les plus déterminants. On retrouve également trois items relatifs aux relations avec les intervenants et avec l'intervenant principal se retrouvant dans le quadrant inférieur droit. Cependant, il faut noter que la majorité des autres items se rapportant à cette dimension sont évalués comme étant davantage satisfaisants par les usagers.

Ainsi, si certains items apparaissent préoccupants, il convient cependant de souligner que les items relatifs aux relations avec les intervenants (5/14) et aux relations avec l'intervenant principal (5/14) sont ceux que les usagers apprécient le plus. Aussi, on observe que trois items relatifs à l'attitude du personnel sont particulièrement appréciés.

5.2.1 Les aspects appréciés par les usagers du programme pour le jeu excessif

5.2.1.1 Les aspects appréciés par les usagers du programme pour le jeu excessif : un portrait général

À l'instar du programme en alcoolisme et toxicomanie, l'aspect relationnel constitue la principale force du programme pour le jeu excessif. L'accueil et les attitudes du personnel, les relations avec l'ensemble des intervenants ainsi qu'avec l'intervenant principal sont des dimensions qui ont été particulièrement appréciées. Ainsi, le personnel de Domrémy s'est distingué par son accueil, sa politesse, sa discrétion et par son souci d'utiliser des mots facilement compréhensibles pour la clientèle. Aussi, tant pour l'intervenant principal que pour l'ensemble des intervenants, leur empathie a été particulièrement appréciée : écoute attentive des propos de l'usager, capacité à communiquer leur intérêt, leur compréhension et à offrir du soutien. L'importance de maintenir ces points forts ne peut qu'être soulignée, étant donné son rôle central au changement thérapeutique de l'usager. Ce lien de confiance avec les intervenants semble avoir également été facilité par leur façon de respecter les droits de l'usager. Effectivement, les répondants se montrent particulièrement satisfaits de la façon dont les intervenants sensibilisent les autres usagers sur l'importance de respecter la confidentialité, de la confidentialité dans le traitement de leur dossier et du souci qu'ils ont de ne pas prendre de décision à leur place.

5.2.1.2 Les aspects appréciés par les usagers du programme pour le jeu excessif : un portrait détaillé des déterminants de la satisfaction

Le tableau 5.3 présente de façon détaillée les aspects des services appréciés par les usagers du programme pour le jeu excessif qui sont reliés au niveau global de satisfaction. On y observe une majorité d'items relatifs aux qualités humaines et relationnelles du personnel et des intervenants. Ainsi, l'empathie et le respect témoignés par l'ensemble du personnel et des intervenants permettent à l'usager de se sentir compris et soutenu dans sa démarche de changement. Il s'agit essentiellement des mêmes items que ceux qui ressortent de façon positive dans les autres sondages menés dans la région. Encore une fois, les qualités humaines et relationnelles des intervenants et du personnel de Domrémy sont évaluées comme étant à la fois particulièrement satisfaisantes et importantes.

Tableau 5.3 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme pour le jeu excessif : les aspects appréciés

Numéro	14 aspects appréciés par les usagers	Rho	
JP-11	Du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	0,79	
JP-12	De la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	0,72	
JP-14	De souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	0,72	⬆
JP-19	De la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	0,55	⬆⬆
JP-20	Du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	0,76	
JP-24	Du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	0,65	⬆⬆
JP-26	De la façon dont les intervenants respectent votre rythme	0,73	
JP-28	De la façon dont les intervenants vous encourage à faire le plus de choses possibles par vous-même	0,68	
JP-35	De l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	0,67	⬆⬆
JP-36	De l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	0,62	⬆⬆
JP-37	De la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	0,73	⬆
JP-39	Du support offert par votre intervenant principal	0,66	⬆⬆
JP-40	Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre	0,60	
JP-51	Du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,63	

(⬆⬆) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⬆) Indique une tendance significative supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.2.2 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme pour le jeu excessif

5.2.2.1 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme pour le jeu excessif : un portrait général

Quant aux éléments considérés moins satisfaisants par les usagers du programme pour le jeu excessif, certaines variables reliées à l'organisation des services ainsi que les défis cliniques reliés aux rencontres de groupe peuvent être identifiés. Pour ce qui est de l'organisation des services, c'est principalement la continuité qui est mise en cause et moins l'accessibilité. Ainsi, les usagers du programme pour le jeu excessif sont moins satisfaits des références à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires ainsi que de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires. Ces préoccupations reflètent le défi de l'intégration des services auprès d'une clientèle qui présentent fréquemment de multiples problématiques. Aussi, selon le point de vue des répondants, les résultats suggèrent que Domrémy gagnerait à mieux faire connaître ses services à la population, bien que les usagers eux-mêmes soient satisfaits des renseignements leur ayant été personnellement communiqués. Quant à l'accessibilité, on note une tendance à être moins satisfaits de la facilité à joindre le personnel par téléphone. La flexibilité des horaires des rencontres de groupe est à nouveau un élément plus problématique. Par ailleurs, ces rencontres de groupe posent les mêmes défis cliniques pour usagers qui présentent des problèmes de jeu excessif que pour ceux qui vivent des problèmes d'alcool et de drogues : l'interaction entre les participants et le support offert par les autres participants sont perçus moins satisfaisants. Les personnes qui ont un problème de jeu excessif tendent à vivre des relations interpersonnelles conflictuelles dans leur vie personnelle et leur capacité à faire confiance à des personnes qu'ils ne connaissent pas alors qu'ils se trouvent dans un état de vulnérabilité constitue une tâche particulièrement difficile. Enfin, le fait que les usagers aient été moins satisfaits de la façon dont ils ont été encouragés à solliciter l'aide de leur entourage semble refléter un autre défi clinique. En effet, comment briser l'isolement de personnes qui

présentent un problème de jeu excessif alors que ceux-ci réussissent à cacher leurs problèmes à leurs proches et craignent beaucoup de leur révéler leurs difficultés ? Ces résultats alimentent des pistes de réflexion.

5.2.2.2 Les aspects préoccupants pour les usagers du programme pour le jeu excessif : un portrait détaillé des déterminants de la satisfaction

Les items considérés comme préoccupants et importants par les usagers du programme pour le jeu excessif sont présentés au tableau 5.4. Un examen attentif de ceux-ci révèle, au-delà des quatre dimensions du concept de service, trois grandes catégories de préoccupations. La première catégorie, qui regroupe le plus d'items, a trait à la perception générale que les ressources et services offerts ne suffisent pas à répondre aux besoins des usagers. Ainsi, les usagers souhaiteraient que leurs intervenants leur consacrent plus de temps, pouvoir rencontrer un médecin plus rapidement en plus de pouvoir bénéficier d'un plus large éventail de services parmi lesquels choisir, dont des services en cas d'urgence et un temps d'attente réduit lorsqu'ils se présentent sans rendez-vous.

La deuxième catégorie d'items a trait aux défis cliniques associés au traitement de cette clientèle. Trois enjeux cliniques spécifiques sont représentés. D'abord, amener les clients à briser leur isolement et à bénéficier du soutien de leur entourage alors qu'ils souhaitent cacher leurs problèmes de jeu. Ainsi, proposer aux usagers de parler de leurs problèmes avec leurs proches peut susciter des réactions négatives chez ceux-ci. Ensuite, donner de l'information au client sur ses difficultés et progrès en traitement en lien avec ses objectifs personnels de changement est important. Fort probablement que cette information gagnerait à être communiquée plus clairement, fréquemment et systématiquement. Enfin, la continuité des services et la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de la santé et des services sociaux constitue un item moins satisfaisant, ce qui met en lumière le défi que représente le travail en partenariat et l'adoption d'une approche de services intégrés auprès d'une clientèle qui présente souvent de multiples problématiques.

Finalement, la troisième catégorie a trait aux différents recours que l'usager peut utiliser dans le cas où il serait confronté à des insatisfactions. Bien qu'aucun item directement relié au traitement des plaintes ne soit considéré moins satisfaisant, les usagers souhaiteraient pouvoir choisir leur intervenant et avoir la possibilité d'en changer en cas de problèmes.

Tableau 5.4 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme de traitement pour le jeu excessif : les aspects préoccupants

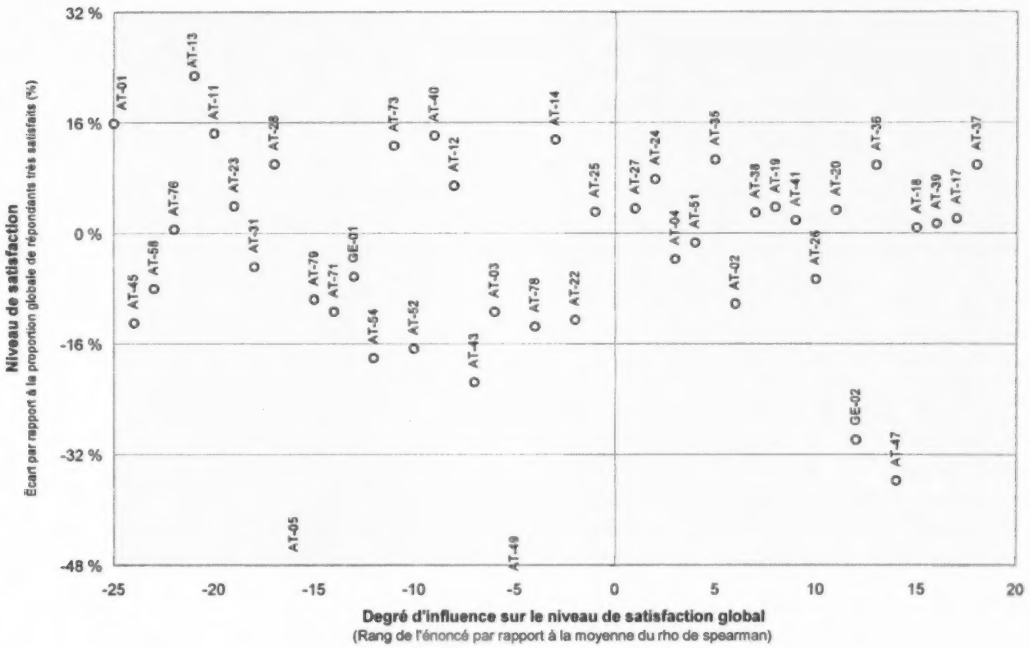
Numéro	10 aspects préoccupants pour les usagers	Rho	
JP-22	Du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	0,56	
JP-25	Du temps que les intervenants vous consacrent	0,73	
JP-27	De la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	0,61	
JP-29	De la façon dont les intervenants vous propose d'obtenir du support de votre entourage	0,70	⬇⬇
JP-34	De la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer le médecin de Domrémy (N/A)	0,88	
JP-41	De la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	0,84	
JP-52	De l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	0,56	
JP-54	De la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	0,55	
JP-74	Du temps d'attente lorsque vous vous présentez sans rendez-vous.	0,85	
JP-77	De la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services socia	0,56	⬇⬇

(⬇⬇) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⬇) Indique une tendance significative inférieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.3 Les déterminants de la satisfaction des usagers du programme pour les collatéraux

La figure 5.3 présente la distribution des 41 énoncés du questionnaire s'adressant aux usagers des services d'aide aux collatéraux en fonction, d'une part, de l'écart entre la proportion de répondants très satisfaits et le niveau global de satisfaction (l'axe vertical), et d'autre part, du degré d'influence qu'exerce l'item sur le niveau global de satisfaction (l'axe horizontal). On y observe que 6 des 18 énoncés considérés comme plus déterminants obtiennent une proportion de répondants très satisfaits inférieure à la moyenne (quadrant inférieur droit).

Figure 5.3 Répartition des énoncés selon l'écart par rapport au taux moyen de répondants très satisfaits et le degré d'influence (usagers des services d'aide aux collatéraux)



De façon générale, il appert qu'aucune catégorie n'est davantage représentée en ce qui a trait aux items perçus préoccupants et importants. Ainsi, on retrouve des items relatifs à l'accueil (2), aux rencontres de groupe (1), aux relations avec les intervenants (1), à la continuité des services (1) en plus d'un item portant sur l'appariement entre les services offerts et les attentes de l'usager.

Si certains items apparaissent préoccupants, il convient cependant de souligner que douze énoncés ont été évalués par les usagers comme étant à la fois satisfaisants et importants. Parmi ces douze items, onze ont trait aux relations avec les intervenants (5/12) ainsi qu'avec l'intervenant principal (6/12).

5.3.1 Les aspects appréciés par les usagers des services d'aide aux collatéraux

5.3.1.1 Les aspects appréciés par les usagers des services d'aide aux collatéraux : un portrait général

La dimension humaine constitue, comme pour les deux autres programmes, la principale force des services d'aide aux collatéraux. Tant le personnel que l'ensemble des intervenants ainsi que l'intervenant principal ont été particulièrement appréciés. Les collatéraux ont beaucoup aimé l'accueil, la politesse, la discrétion et la bonne humeur du personnel ainsi que le respect que ces derniers ont manifesté à leur égard. Quant à l'intervenant principal et aux intervenants en général, c'est à nouveau l'empathie qui a été appréciée, comme l'attention et le sérieux avec lesquels l'intervenant les a écouté. On note aussi certains aspects de la relation avec les intervenants ayant trait à la facilitation de l'autonomie chez le client : respect des intervenants pour leurs choix, encouragement à faire le plus de choses possible par ses propres moyens. La ponctualité et la confidentialité dans le traitement de leurs dossiers ont également été particulièrement appréciés et ont sûrement contribué à l'établissement d'un lien de confiance avec les intervenants.

5.3.1.2 Les aspects appréciés par les usagers des services d'aide aux collatéraux : un portrait détaillé des déterminants de la satisfaction

Le tableau 5.5 présente de façon détaillée les aspects des services appréciés par les usagers des services d'aide aux collatéraux qui sont reliés à leur niveau global de satisfaction. On y observe une très grande majorité d'items relatifs à l'empathie de l'intervenant principal et de l'ensemble des intervenants de Domrémy. Ces items sont aussi ceux qui ressortent de façon positive dans les autres sondages régionaux. Comme pour les deux autres programmes, les qualités humaines et relationnelles des intervenants sont à la fois appréciées et considérées importantes. La compétence du personnel et la possibilité de choisir son intervenant et d'en changer en cas de problèmes sont également des aspects appréciés.

Tableau 5.5 Les déterminants de la satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux : les aspects appréciés

Numéro	12 aspects appréciés par les usagers	Rho	
AT-18	De l'intérêt démontré par les intervenants à vous aider	0,75	
AT-19	De la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	0,65	
AT-20	Du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	0,69	
AT-24	Du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	0,53	⬆
AT-27	De la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	0,53	
AT-35	De l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	0,59	⬆
AT-36	De l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	0,72	⬆
AT-37	De la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	0,82	⬆
AT-38	De l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites	0,64	
AT-39	Du support offert par votre intervenant principal	0,76	
AT-41	De la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	0,67	
AT-17	De la compétence dont fait preuve le personnel	0,80	

(⬆⬆) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⬆) Indique une tendance significative supérieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.3.2 Les aspects préoccupants pour les usagers des services d'aide aux collatéraux

5.3.2.1 Les aspects préoccupants pour les usagers du service d'aide aux collatéraux : un portrait général

Pour ce qui est des éléments moins satisfaisants pour les collatéraux, on retrouve des items relatifs à l'accueil en plus des variables reliées à l'organisation des services, aux défis cliniques et au processus de plainte. En effet, seuls les collatéraux se sont montrés moins satisfaits du déroulement de la première rencontre et des façons dont se déroulent les formalités à Domrémy. Le groupe de discussion réalisé lors de la validation du questionnaire a permis de constater que les collatéraux, aux prises avec un proche qui vit des problèmes d'alcool et de drogues, n'ont pas apprécié se trouver mélangés, lors de la première rencontre, à des personnes alcooliques et toxicomanes. Cette situation a été à la source de certains malaises et inconforts, situation ayant été corrigée depuis. En ce qui a trait à l'organisation des services, les résultats suggèrent que les collatéraux souhaiteraient une amélioration du travail en partenariat : 1) être davantage référés à des groupes de personnes vivant des problèmes similaires ; 2) une meilleure collaboration entre Domrémy et différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires ; 3) que leurs démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels leur soient facilitées. Souvent, les proches de personnes vivant des problèmes de dépendance vivent une détresse psychologique et un travail en partenariat pourrait permettre de mieux répondre à l'ensemble de leurs besoins. De plus, les répondants sont moins satisfaits de la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population. Au plan de l'accessibilité, les résultats suggèrent que les collatéraux souhaiteraient pouvoir rencontrer un médecin plus rapidement et apprécieraient une plus grande disponibilité de leurs intervenants qu'ils aimeraient par ailleurs rencontrer plus souvent individuellement. Aussi, la flexibilité des horaires des rencontres constitue un aspect moins satisfaisant.

Les défis cliniques associés aux rencontres de groupe sont également présents pour les rencontres qui s'adressent aux collatéraux. En effet, ceux-ci se déclarent moins satisfaits de l'interaction entre les participants du groupe et du soutien entre les participants. De plus, le déroulement des rencontres de groupe et le nombre de participants dans les rencontres sont des aspects ayant été évalués moins satisfaisants. Des entrevues qualitatives permettraient de spécifier la source de ces insatisfactions. Toutefois, on peut émettre l'hypothèse que les contenus des rencontres ne correspondaient pas toujours suffisamment aux besoins des collatéraux. De plus, il est possible que ces besoins soient très variés. En effet, certaines personnes consultent uniquement pour changer le comportement de dépendance de leurs proches alors que d'autres personnes recherchent de l'aide pour eux-mêmes. Enfin, comme les usagers du programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie, les collatéraux souhaiteraient avoir plus d'information sur leurs difficultés et sur leurs progrès. Cet aspect représente donc un défi clinique important qui implique une bonne évaluation de la situation de la personne et de ses objectifs personnels, compte tenu de la grandes diversité des besoins de cette clientèle.

5.3.2.2 Les aspects préoccupants pour les usagers des services d'aide aux collatéraux : un portrait détaillé des déterminants de la satisfaction

Les items considérés comme préoccupants et importants pour les usagers des services d'aide aux collatéraux sont présentés au tableau 5.6. Un examen attentif de ceux-ci révèle que, au-delà des quatre dimensions du concept de service, une grande catégorie de préoccupations se dessine. Effectivement, les résultats suggèrent que les usagers des services d'aide aux collatéraux perçoivent que les services qui leur ont été offerts ne correspondaient pas suffisamment à leurs attentes. On retrouve une moins grande satisfaction au plan du déroulement de la première rencontre, des rencontres de groupe et individuelles, du respect du rythme des usagers par les intervenants et de l'information reçue sur les services de Domrémy. Il est plausible que l'ensemble de ces éléments soit perçu moins satisfaisants étant donné que ceux-ci ne correspondent pas tout à fait aux attentes des usagers. Il semble donc que le contenu des différentes rencontres et les types de services offerts devraient être réévalués en fonction des besoins des collatéraux.

Tableau 5.6 Les déterminants de la satisfaction des usagers des services d'aide aux collatéraux : les aspects préoccupants

Numéro	6 aspects préoccupants pour les usagers	Rho	
AT-02	De la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	0,63	⇩
AT-04	De l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	0,55	
AT-26	De la façon dont les intervenants respectent votre rythme	0,67	
AT-47	Du déroulement des rencontres de groupes	0,74	⇩⇩
AT-51	Du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,55	
GE-02	L'aide et les services reçus à Domrémy correspondaient-ils à vos attentes? **	0,70	⇩⇩

(⇩⇩) Indique une proportion de répondants très satisfaits significativement inférieure à la proportion globale ($p < 0,05$).
(⇩) Indique une tendance significative inférieure à la proportion globale ($p < 0,05$).

5.4 Les aspects appréciés et les préoccupations en résumé.

Globalement, les usagers des trois programmes se sont déclarés très satisfaits des services reçus dans une proportion de 61 % à 74 %. Ces taux de satisfaction sont élevés en comparaison de ceux obtenus auprès des usagers de divers organismes du réseau de la santé et des services sociaux via des enquêtes similaires. La principale force, pour l'ensemble de ces programmes, se résume à l'aspect relationnel, c'est-à-dire les qualités humaines du personnel de Domrémy et de ses intervenants. Cette dimension est non seulement particulièrement appréciée des usagers, mais ceux-ci considèrent qu'il est important que cette relation de confiance et ce climat chaleureux s'installent entre eux et le personnel ainsi que les intervenants de Domrémy. Ainsi, la satisfaction de l'ensemble des usagers à l'égard des intervenants et du personnel a sûrement grandement contribué au niveau élevé de satisfaction globale des usagers. Pour les usagers ayant bénéficié des services d'hébergement, on note des taux particulièrement élevés de satisfaction à l'égard de la propreté et de la nourriture, plus de 90 % des répondants se déclarant très satisfaits de ces aspects. Alors que ces niveaux élevés de satisfaction à l'égard de la propreté sont communs dans de telles enquêtes, la satisfaction élevée vis-à-vis de la nourriture est exceptionnelle lorsqu'on la compare aux résultats de ces autres enquêtes.

Quant aux éléments moins satisfaisants, on note que ceux-ci ont principalement trait à certains enjeux cliniques, à la continuité et l'accessibilité des services ainsi qu'au processus de plainte. Trois principaux défis cliniques sont mis en lumière. D'abord, il semble que la clarté du processus thérapeutique gagnerait à être améliorée. Effectivement, les résultats suggèrent que les usagers auraient apprécié obtenir davantage de rétroaction sur leurs difficultés et sur leurs progrès au cours de leur cheminement. Certains usagers sont également moins satisfaits de l'information reçue sur les services de Domrémy, élément qui pourrait contribuer à améliorer la clarté de ce processus de changement pour l'usager. Aussi, le défi clinique que représente les rencontres de groupe a été mis en lumière par le fait que l'ensemble des usagers sont moins satisfaits de cette dimension.

Par ailleurs, ces items relatifs aux rencontres de groupe sont peu reliés à la satisfaction globale, ce qui suggère que les usagers y attachent moins d'importance. Cela pourrait s'expliquer par le fait que plusieurs d'entre eux ont surtout bénéficié de rencontres individuelles. Il est aussi plausible que, malgré leurs insatisfactions vis-à-vis l'attitude de certains de leurs pairs lors des rencontres, les usagers puissent être dans l'ensemble satisfaits de ces rencontres étant donné les interventions de leur intervenant.

La prestation de services intégrés constitue le troisième défi clinique, celui-ci étant illustré par le fait que l'ensemble des usagers sont moins satisfaits de la collaboration entre Domrémy et les autres établissement, organismes ou services publics et communautaires. Cet aspect réfère également à la dimension de la continuité des services. Au plan de l'accessibilité, on note que les ressources disponibles sont parfois insuffisantes à répondre aux besoins de la clientèle. Ainsi, davantage de rencontres individuelles, une plus grande disponibilité des intervenants, un accès plus facile et rapide à un médecin de Domrémy et une flexibilité des horaires des rencontres de groupe constituent des améliorations souhaitées par la clientèle.

Quant au processus de plainte, les résultats suggèrent que plusieurs aimeraient être davantage informés sur la façon de se plaindre en cas d'insatisfaction en plus d'avoir la possibilité de choisir son intervenant et d'en changer en cas de difficultés est un élément moins satisfaisant. Toutefois, comme mentionné précédemment, les résultats aux autres enquêtes montrent que les usagers des autres services publics tendent également à se montrer moins satisfaits des items relatifs au traitement des plaintes.

6 CONCLUSION

À l'issue de cette démarche d'évaluation des attentes et des besoins, il convient de faire un bref rappel des résultats marquants. Il demeure indéniable que la relation établie par le personnel avec les usagers est un point très fort qui ressort en terme de satisfaction exprimée par les répondants. Ces données sont rassurantes puisque ce sont les relations interpersonnelles qui constituent la base sur laquelle des actions peuvent être entreprises. Cette façon d'être et de faire doit être maintenue et encouragée par l'établissement.

En outre, les différents résultats de cette étude interpellent l'établissement sur les aspects suivants :

- La clarté du processus thérapeutique pour l'usager

Les résultats suggèrent que l'amélioration de la clarté du processus thérapeutique pour l'usager est nécessaire. Cette amélioration s'appuierait essentiellement sur de meilleurs mécanismes de rétroaction aux clients concernant leurs difficultés et leurs progrès durant leur cheminement dans les services de Domrémy. Cette rétroaction devrait être systématique, régulière et appuyée sur un plan d'intervention individualisé bâtit en collaboration avec l'usager en fonction de ses besoins. Ces éléments pourraient contribuer à offrir des services d'aide aux collatéraux qui répondraient davantage à leurs attentes et à leurs besoins. Également, la clarté du processus thérapeutique pourrait être améliorée grâce à une description écrite et détaillée des différents objectifs et des différentes composantes des services offerts, description qui serait clairement communiquée à l'usager.

- L'intensité des services

Globalement, les usagers sont moins satisfaits du temps que leurs intervenants leur consacrent, de leur disponibilité ainsi que du nombre de rencontres individuelles avec eux. En même temps, ils se montrent moins satisfaits des rencontres de groupe. Il est possible qu'un recours plus efficace aux rencontres de groupe auxquelles des rencontres individuelles ponctuelles seraient ajoutées puisse constituer une avenue de réorganisation des services en vue d'améliorer l'intensité des services. D'autres pistes de solution devraient être explorées.

- Les services intégrés : le travail en partenariat avec les autres ressources

L'ensemble des usagers se montrent moins satisfaits d'au moins un aspect relié à la prestation de services intégrés, ces aspects variant selon le programme évalué. Ces items contribuent à leur niveau de satisfaction globale à l'égard des services de Domrémy. De façon générale, ces trois aspects relatifs à la prestation de services intégrés gagneraient à être évalués et améliorés : 1) la façon dont les intervenants réfèrent les usagers à d'autres

personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires ; 2) la façon dont on facilite à l'usager les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis ; 3) la continuité des services et la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires. Il est possible que le recours à un plan de services intégrés lors de l'élaboration du plan d'intervention individualisé de l'usager puisse contribuer à améliorer la collaboration avec les divers partenaires. L'amélioration de la prestation de services intégrés contribuerait grandement à mieux répondre aux divers besoins de cette clientèle qui présente fréquemment de multiples problématiques.

- La difficulté d'accès au médecin

Les répondants de l'ensemble des trois programmes ont manifesté une moins grande satisfaction face à la rapidité avec laquelle ils peuvent obtenir un rendez-vous avec le médecin de Domrémy. De plus, cet item est fortement corrélé au niveau global de satisfaction, ce qui suggère que cet élément est perçu comme étant important par l'ensemble des usagers. Ce résultat encourage Domrémy à poursuivre leurs efforts pour trouver des solutions à ce problème, même si cette difficulté significative est présente dans l'ensemble du réseau de la santé de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Si les données présentées dans ce rapport doivent être interprétées avec nuance, nous croyons néanmoins que celles-ci donnent un portrait assez juste de la situation actuelle en ce qui a trait à la satisfaction des usagers de Domrémy à l'égard des services offerts. En ce sens, les résultats présentés peuvent servir de guide afin d'entreprendre des actions visant à améliorer la situation. Il reviendra aux décideurs, en fonction des données fournies par cette étude, de déterminer les priorités et d'entreprendre des actions.

BIBLIOGRAPHIE

Gouvernement du Québec (2001), *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, L.R.Q, c. A-2.1, Québec, Éditeur officiel.

Gouvernement du Québec (2002), *Loi sur les services de santé et les services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, Québec, Éditeur officiel.

Hershkowitz, M. (1973), "A regional ETV Network : Community needs and system structure" in *Technical report*, no 791.

Muchielli, R. (1979), Le *questionnaire dans l'enquête psychosociale*, Paris, Éditions Sociales françaises.

Nadeau, M-A. (1988), *L'évaluation de programme*, Presses de l'Université Laval, Québec.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec (1999), *Plan de consolidation 1999-2002 : Une vision d'amélioration continue*, Trois-Rivières, Régie régionale.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (1999), *Programme d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction des usagers*, Rapport, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre (2002), *Résultats de l'enquête sur la satisfaction des Montréalais à l'égard des services de santé et des services sociaux*, Rapport, Montréal, Régie régionale de la santé et des services sociaux de Montréal-Centre.

Rocheleau, L. (2002), *Évaluation des attentes des employés du Cégep de Trois-Rivières à l'égard de la reconnaissance et de la valorisation au travail*, Rapport interne, Trois-Rivières, Cégep de Trois-Rivières.

Rocheleau, L. et Dessureault, D. (2003), *Sondage sur les attentes et la satisfaction des usagers et de leurs parents à l'égard du service de réadaptation en internat des Centres jeunesse de la Mauricie et du Centre-du-Québec*, Rapport, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec et les Centres jeunesses de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

Rocheleau, L. et Grenier, D. (2001), *L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'usager : évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers : sondages 2000*, Rapport, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

APPENDICE A : LE CONCEPT DE SERVICE

APPENDICE A : LE CONCEPT DE SERVICE

APPENDICE B : LE PLAN D'ANIMATION DES GROUPES DE DISCUSSION

Plan d'animation des groupes de discussion

(*Déroulement de la rencontre à l'usage des animateurs*)

1. Accueil

- **Présentation des participants**

  - Débuter par les personnes-ressources : qui fait quoi?
  - Animateur 1 : animation de la rencontre
  - Animateur 2 : recueillir les commentaires; intervenir au besoin pour préciser

  Faire un tour de table et demander aux personnes d'inscrire leur nom sur un carton.

- **Présentation des objectifs et du déroulement de la rencontre**

  Objectifs de la rencontre :

  La Régie régionale et Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec se sont associés dans le but de mesurer la satisfaction des usagers en regard des services qu'ils reçoivent ou ont reçus.

  Dans son plan d'action 1999-2002, la Régie régionale s'est engagée dans une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. L'usager est au cœur de cette démarche (présentation des acétates : vision de la qualité et introduction du point de vue de l'usager).

  Plus précisément, le projet vise à mesurer la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus pour trois programmes (Alcoolisme et toxicomanie, jeu pathologique et services d'aide aux collatéraux).

  Une des principales difficultés rencontrées dans le cadre de sondages pour mesurer la satisfaction des usagers est de s'assurer que les énoncés contenus dans le questionnaire correspondent à des items sur lesquels les usagers souhaitent se prononcer.

La rencontre avec un groupe d'usagers vise à vérifier si le questionnaire proposé contient des questions jugées pertinentes par les usagers.

2. Réflexion sur les sources de satisfaction

Cette partie de la rencontre vise à permettre aux participants de faire une première réflexion individuelle et de groupe sur les aspects sur lesquels ils souhaiteraient se prononcer dans le cadre d'un sondage sur la satisfaction.

La technique utilisée sera le brainstorming.

- **La question de départ**

  Dans les services que je reçois de Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, quelles sont les sources de satisfaction ou d'insatisfaction ?

- **Émergence des idées (5 minutes)**

  Individuellement, chacun des participant prend quelques minutes pour inscrire les différents éléments qui ont une influence sur la satisfaction. Les participants peuvent inscrire autant d'idées qu'ils le souhaitent.

- **Mise en commun (10 minutes)**

  À tour de rôle, chacun des participants émet une idée qu'il a inscrite. Si cela est nécessaire, le participant peut donner des précisions sur son idée. Cependant, ce n'est pas à cette étape qu'il doit y avoir critique ou discussion sur les idées émises.

  Les tours de tables sont répétés successivement jusqu'à épuisement des idées. Si une idée a fait germer d'autres idées, les participants peuvent les ajouter à leur liste.

  Lorsqu'il n'y a plus de nouvelles idées, les participants peuvent commenter brièvement les résultats. L'animateur peut alors faire une brève synthèse des idées identifiées.

3. Validation du questionnaire de satisfaction proposé

Cette partie de la rencontre vise à s'assurer que le contenu du questionnaire correspond aux préoccupations des usagers et aussi que les questions sont formulées de façon claire et précise. Cette activité vise aussi à mieux connaître la façon dont certaines questions sont interprétées par les participants.

Afin de faciliter le travail, les questions sont examinées par blocs thématiques.

- **Déroulement pour chaque bloc thématique**

  L'animateur fait la lecture de l'énoncé.

  Les participants commentent l'énoncé :

  - L'énoncé est-il pertinent au regard des préoccupations des participants?
  - L'énoncé est-il formulé de façon claire et compréhensible ?
  - Y a-t-il des mots difficiles à comprendre ou trop techniques ?

  A la fin de la section :

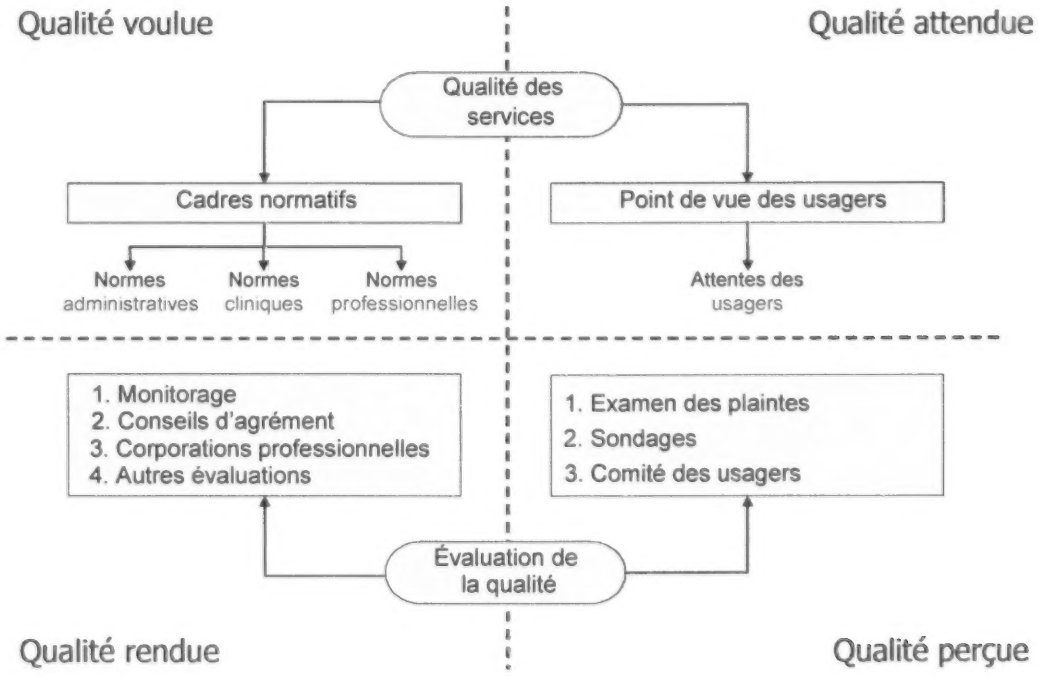
  - Vérifier la correspondance avec les idées émises lors de la première partie. Y a-t-il des énoncés superflus ou manquants ?

4. Fin de l'activité :

- **Évaluation de l'activité**
  - Comment les participants ont-ils trouvé le déroulement ?
  - Que pensent-ils de la durée de l'activité ?
  - Comment pourrait-on améliorer l'activité ?

- **Mot de la fin**
  - L'animateur peut donner des informations sur les suites de cette démarche.
  - Le questionnaire sera adapté en fonction des résultats obtenus
  - Le sondage se déroulera à telle date...
  - Remerciements.

Les dimensions de la qualité



Source : Rocheleau, L. et Grenier, D. (2001), *L'amélioration continue de la qualité des services pour et avec l'usager : évaluation des attentes et de la satisfaction des usagers : sondages 2000*, Rapport, Trois-Rivières, Régie régionale de la santé et des services sociaux de la Mauricie et du Centre-du-Québec.

APPENDICE C : LE FORMULAIRE DE CONSENTEMENT

Nom, prénom : _____

N° dossier : _____

DOMRÉMY MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC
CENTRE DE RÉADAPTATION
TOXICOMANIE / JEU EXCESSIF

DÉCLARATION DE COMPRÉHENSION DE MES DROITS ET RESPONSABILITÉS

Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec est un centre de réadaptation pour les personnes de tout âge qui, pour différentes raisons, sont devenues ou risquent de devenir dépendantes de l'alcool, des drogues, des médicaments ou du jeu. Nous offrons aussi des services aux personnes de l'entourage affectées par ces différents problèmes. Nos objectifs visent à vous aider à retrouver un équilibre dans votre vie .

Nous portons à votre attention le document intitulé *Droits et obligations des usagers de Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec.* En signant ce qui suit, vous reconnaissez avoir pris connaissance de ce document et en comprendre la teneur. Aussi, vous vous engagez à respecter les règles qui y sont énoncées. Tout manquement pourrait remettre en question les services qui vous sont offerts par Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec.

Toute communication avec un intervenant de Domrémy *Mauricie/Centre-du-Québec* et tout service reçu vous concernant sont de nature confidentielle et sont consignés à votre dossier. Ils ne seront divulgués à qui que ce soit sans votre consentement écrit, sauf si la loi l'exige. Les limites de la confidentialité, telles que définies par la loi, incluent les cas d'abus envers les enfants, lorsqu'une vie humaine est en danger, les menaces de violence dirigées contre

une personne et une assignation à produire un dossier à la cour. Dans les situations où le risque est élevé, Domrémy *Mauricie/Centre-du-Québec* s'assurera que des mesures raisonnables et appropriées soient prises pour résorber le danger.

Pour les personnes âgées de 13 ans et moins, la signature des parents est requise.

JE, SOUSIGNÉ, DÉCLARE AVOIR COMPRIS LE CONTENU DU DOCUMENT « *DROITS ET OBLIGATIONS DES USAGERS DE DOMRÉMY MAURICIE/CENTRE-DU-QUÉBEC* » ET M'ENGAGE À RESPECTER MES OBLIGATIONS.

Date : _____ _____

mois/jour/année

Signature de l'usager (ou parent)

_____

Signature de l'intervenant

N.B. Les mêmes *Règles de fonctionnement et obligation des usagers et de Domrémy M.C.Q.* s'appliquent pour les usagers inscrits au programme d'évaluation offert dans le cadre d'une entente FQCRPAT- S.A.A.Q.

CONSENTEMENT À PARTICIPER AU SONDAGE SUR LA SATISFACTION

Nous accordons une grande importance à l'évaluation de la satisfaction des usagers à l'égard des services reçus à Domrémy *Mauricie/Centre-du-Québec*. Connaître votre opinion nous aide à mieux cerner vos besoins et à améliorer les services que nous offrons. Pour favoriser la plus grande liberté d'expression possible des usagers, il nous arrive de faire appel à une firme de sondage professionnelle indépendante, soumise à des règles de confidentialité strictes. Dans une telle éventualité, selon l'avis de la commission d'accès à l'information du Québec, nous avons besoin de votre consentement écrit pour pourvoir transmettre votre nom et numéro de téléphone aux sondeurs.

Les résultats du sondage nous sont ensuite retransmis sans vos noms.

En signant ce qui suit, vous autorisez Domrémy *Mauricie/Centre-du-Québec* à fournir votre nom et numéro de téléphone à une firme de sondage professionnelle indépendante, dans le but d'évaluer téléphoniquement votre satisfaction, à une seule reprise au cours des 12 prochains mois. Vous êtes libre de participer ou non à ce sondage. Soyez assuré que votre décision n'influencera d'aucune façon les services que vous vous apprêtez à recevoir.

Date : _____ _____

mois/jour/année

Signature de l'usager (ou parent)

_____

Signature de l'intervenant

Merci et bonne démarche !

APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE ALCOOLISME / TOXICOMNIE

LIRE AU BESION

Bonjour (bonsoir), je suis _____ de la maison CROP, le Centre de recherche sur l'opinion publique. Nous effectuons une étude de satisfaction pour Domrémy avec la collaboration de la Régie régionale de la santé et des services sociaux du Québec/Centre-du-Québec.

Puis-je prendre quelques minutes de votre temps ?

QB :
Langue de l'entrevue
SI CEF=5 (ACCRU ANGLOPHONES) ET LANGUE=FRANCAIS
TERMINER (CODE 50)
CEF=<CEF>
Français 1
Anglais 2

Q1 : Connaissez-vous l'organisme Domrémy Mauricie Centre-du-Québec ?
oui 1
non ..... 2 => INT
* NSP/Refus ..... 9 => INT

Q2 : Au cours des douze derniers mois, avez-vous eu recours aux services de Domrémy Mauricie Centre-du-Québec ?
oui 1
non ..... 2 => INT
* NSP/Refus ..... 9 => INT

Q3 : Au cours des douze derniers mois, avez-vous eu recours aux services d'un ou plusieurs autres organismes offrant des services similaires à ceux de Domrémy ?
oui 1
non ..... 2 => Q4
* NSP/Refus ..... 9 => Q4

Q4 : Si oui, lesquels ?

lesquels (précisez) : 96
* NSP/Refus 99

Q5A : La dernière fois que vous avez eu recours aux services de Domrémy, quel type de service(s) avez-vous utilisé ?

UNE SEULE MENTION POSSIBLE
(L'HÉBERGEMENT A PRIORITÉ SUR LES SERVICES EXTERNES)

service d'hébergement pour l'alcoolisme et la toxicomanie	01	
service externe pour l'alcoolisme et la toxicomanie	02	=> MESS
* autres (précisez) :	96	=> INT
* NSP/Refus	99	=> INT

Q5B : La dernière fois que vous avez fait un stage à Domrémy, combien de semaines êtes-vous resté ?

moins de 1 semaine 1
moins de 2 semaines 2
moins de 3 semaines 3
moins de 4 semaines 4
4 semaines ou plus 5
* NSP 8
* Refus 9

MESS :

Nous aimerions vous poser quelques questions concernant les services que vous avez reçus chez Domrémy. Votre collaboration est très importante pour nous, elle nous permettra d'améliorer les services offerts. Il n'y a pas de bonne ou mauvaise réponse, vous n'avez qu'à donner la réponse qui convient le mieux à ce que vous pensez. En terminant, nous tenons à vous assurer l'anonymat et l'entière confidentialité à vos réponses.

ROTATION DE Q6A – Q6E

6. Les prochaines questions porteront sur l'accueil que vous avez reçu à Domrémy. Pour chacun des énoncés suivants, dites-moi si vous n'êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e). Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q6A : de la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q6B : de la façon dont se déroule les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q6C : de l'information reçue sur les services offerts par Domrémy ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q6D : de la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q6E : de l'information reçue sur les règles de vie ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION DES ÉNONÉCES Q7A-Q7J

7. Les prochaines questions porteront sur l'attitude du personnel de Domrémy. Toujours sur la même échelle, nous aimerions avoir votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants. Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q7A : de la politesse du personnel à votre égard ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7B : de l'attitude du personnel administratif à votre égard ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7C : du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7D : de la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7E : de la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7F : du souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable) ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7G : de la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant d'être héberge ?

=> +1
if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7H : de la façon dont le personnel se préoccupe de vous avant de recevoir les services ?

=> +1
if NON (Q5A=#02)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7I : du respect qu'a le personnel pour votre intimité physique (ne pas déplacer vos affaires, frapper avant d'entrer) ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q7J : de la compétence dont fait preuve le personnel ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION DES ÉNONCÉS Q8A – Q8I

8a. Les prochaines questions porteront sur les relations avec les intervenants. Au cours de la dernière année, à combien de rencontres avec des intervenants de Domrémy (que ce soit votre intervenant principal ou un autre) avez-vous participé ?

Q8A :

moins de 5 rencontres 1
de 5 à 9 rencontres 2
de 10 à 14 rencontres 3
de 15 à 19 rencontres 4
20 rencontres et plus 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8B – Q8I

8. Les prochaines questions porteront sur les relations avec les intervenants Toujours sur la même échelle, nous aimerions avoir votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants. Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q8B : de la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8C : du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8D : de la considération qu'ont les intervenants pour les personnes de votre entourage (famille, amis, etc.) qui vous offrent du support ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8E : du respect qu'ont les intervenants pour vos choix ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8F : du temps que les intervenants vous consacrent ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8G : de la façon dont les intervenants respectent votre rythme ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8H : de la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q8I : de la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possibles par vous-même ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION Q9A – Q9G

9. Les prochaines questions porteront sur les relations avec votre intervenant principal. Toujours sur la même échelle, nous aimerions avoir votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants. Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q9A : de l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q9B : de l'intérêt qu'à votre intervenant principal pour les événements que vous vivez ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q9C : de la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q9D : de l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q9E : du support offert par votre intervenant principal ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q9F : des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q9G : de la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION DES ÉNONCÉS Q10A-Q10B

Q10A : Avez-vous participé à des rencontres de groupe ?

oui 1
non ..... 2 => Q12A
* NSP/Refus ..... 9 => Q12A

Q10B : A combien de rencontres de groupe avez-vous participé ?

1 à 3 1
4 à 5 2
6 et plus 3
* NSP/Refus 9

ROTATION 11A-11C

11. Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q11A : de la flexibilité des horaires des rencontres de groupe ?

=> +1

if NON (Q5A=#02)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q11B : de la compréhension dont les autres usagers font preuve à votre égard ?

=> +1

if NON (Q5A=#02)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q11C : de l'interaction entre les usagers de votre groupe ?

=> +1

if NON (Q5A=#02)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION Q12A-Q12F

12. Nous allons maintenant parler de la continuité des services de Domrémy. Pour chacun des énoncés suivants, dites-moi si vous n'êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e). Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q12A : du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q12B : du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q12C : de l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q12D : de la façon dont les intervenants vous proposent d'obtenir du support de votre entourage ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q12E : de la façon dont on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q12F : de la continuité des services et dela collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION Q13A-Q13G

13. Les prochaines questions porteront sur l'accessibilité des services de Domrémy. Toujours sur la même échelle, nous aimerions avoir votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants. Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q13A : de l'emplacement de Domrémy ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q13B : des heures et des journées d'ouverture de Domrémy ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q13C : de la ponctualité des rendez-vous ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q13D : de la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q13E : de la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer le médecin de Domrémy ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q13F : de la disponibilité des intervenants en cours de traitement ?

=> +1

if NON (Q5A=#02)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q13G : du temps d'attente lorsque vous vous présentez sans rendez-vous ?

=> +1

if NON (Q5A=#02)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

ROTATION Q14A-Q14F

14. Les prochaines questions porteront sur le respect de vos droits. Toujours sur la même échelle, nous aimerions avoir votre niveau de satisfaction pour chacun des énoncés suivants. Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q14A : de la façon dont les intervenants sensibilisent les autres participants sur l'importance de respecter la confidentialité ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q14B : de l'information reçue sur la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous insatisfait(e) du service offert ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q14C : de la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q14D : du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q14E : des explications reçues lorsqu'on vous prescrit des médicaments ou lorsqu'on vous propose un traitement ?

=> +1
if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q14F : Dans le cas où vous seriez insatisfait(e) de la qualité ou de l'accessibilité des services offerts par Domrémy, que feriez-vous ?

réponse (précisez) : 96
* ne s'applique pas 97
* NSP 98
* Refus 99

ROTATION Q15A-Q15O

15. Nous aimerions parler d'un dernier aspect, l'environnement physique des lieux. Pour chacun des énoncés suivants, dites-moi si vous n'êtes pas du tout satisfait(e), peu satisfait(e), assez satisfait(e) ou très satisfait(e) ? Jusqu'à quel point êtes-vous satisfait(e)...

Q15A : de l'environnement physique (salle d'attente, salles de réunion, etc.) ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15B : de la compréhension dont les autres résidents font preuve à votre égard ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

Q15C : du support offert par les autres résidents ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15D : de la propreté des locaux et des équipements ?

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15E : de la propreté de votre chambre au moment de votre arrivée ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15F : de l'état de la literie et de la lingerie ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15G : de la propreté du terrain et de la cour extérieure ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15H : de la rapidité avec laquelle le matériel et les équipements brisés sont réparés ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15I : de la qualité de la nourriture servie ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15J : de la variété des menus (le menu change souvent) ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15K : de la quantité de nourriture qui est servie dans votre assiette ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15L : de la possibilité que vous avez de prendre de la nourriture en dehors des heures de repas ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15M : de l'horaire quotidien ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15N : des loisirs offerts (quantité et variété) au cours de votre séjour ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q15O : de la possibilité de pouvoir être seul(e) à certains moments ?

=> +1

if NON (Q5A=#01)

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q16 : De manière générale, vous sentez-vous pas du tout, peu, assez ou très en sécurité à Domrémy ?

pas du tout en sécurité 1
peu en sécurité 2
assez en sécurité 3
très en sécurité 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q17 : À quel point l'aide et les services reçus à Domrémy correspondaient-ils à vos attentes ? Diriez-vous ...

pas du tout 1
peu 2
assez 3
Ou beaucoup 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q18A : De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction à l'égard des services que vous avez reçus la dernière fois que vous avez utilisé les services de Domrémy. Diriez-vous que vous êtes...

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

Q18B : De façon générale, quel est votre niveau de satisfaction face à la compétence dont fait preuve le personnel. Diriez-vous que vous êtes...

pas du tout satisfait(e) 1
peu satisfait(e) 2
assez satisfait(e) 3
très satisfait(e) 4
* ne s'applique pas 5
* NSP 8
* Refus 9

MESS1 :

Les questions suivantes visent à établir le profil des répondants et répondantes. Nous tenons à vous rappeler que ces données seront traitées de façon confidentielle et qu'elles seront présentées de façon à ce que personne ne puisse vous identifier.

Q19 : Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est...

excellent 1
très bon 2
bon 3
moyen 4
mauvais 5
* Refus 9

Q20 : Quel niveau de scolarité avez-vous complété ?

primaire 1
secondaire 2
cégep et technique 3
université 4
aucune 5

Q21 : Quelle est votre année de naissance ? (exemple si en 1965 : indiquer 65)

$E
* Refus 99

Q22 : Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?

....travail à temps plein 1
....travail à temps partiel 2
....aux études 3
....retraité(e) .....
....à la maison 4
....prestation de l'aide sociale 5
....prestation de l'assurance emploi 6
* aucune 7
* Refus 9

Q23 : Quel est votre code postal ?

A9A 9A9
* Refus 999999

Q24 :

Merci d'avoir répondu à un sondage CROP.
INSCRIRE LE SEXE DU/DE LA RÉPONDANT(E)
homme ..... 1 => /INT99
femme ..... 2 => /INT99

INT98 :

Merci de votre participation
50- français dans CEF-5 ..... 50 => /FIN

APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE JEU EXCESSIF

DOMRÉMY MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC
CENTRE DE RÉADAPTATION
TOXICOMANIE / JEU EXCESSIF

Madame, Monsieur,

Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec en collaboration avec la Régie Régionale de la santé et des services sociaux désire connaître votre niveau de satisfaction face aux services que vous avez reçus.

Votre collaboration est très importante pour nous, car elle nous permettra d'améliorer les services. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Vous devez simplement indiquer la réponse qui vous correspond le mieux à votre opinion.

En terminant, nous tenons à vous assurer l'anonymat et l'entière confidentialité à vos réponses.

Merci de participer à cette étude

Consignes

. Lisez attentivement les questions et les énoncés;

. Cochez la case qui correspond le mieux à votre opinion;

. Ne cochez qu'une seule réponse par question ou par énoncé;

. À moins d'avis contraire, répondez à toutes les questions.

. Dans certains cas, il est possible qu'un énoncé ne s'applique pas à votre situation, vous pouvez alors inscrire un crochet dans la colonne « Ne s'applique pas ».

Section 1 : Informations générales	
1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux services de Domrémy Mauricie - Centre-du-Québec ?	Oui ❑ Non ❑ → Si vous n'avez pas eu recours aux service de Domrémy au cours des 12 derniers mois, passez directement à la **section 12**.
2. Au cours de cette même période, avez-vous eu recours aux services d'un ou de plusieurs autres organismes offrant des services similaires à ceux de Domrémy ?	Oui ❑ Non ❑ → Passez directement à la question 4.
3. Si oui, lesquels ?	Précisez :

Section 1 : Informations générales	
4. La dernière fois que vous avez eu recours aux services de Domrémy, quel type de service avez-vous utilisé ?	Service d'hébergement ❑ Services externes pour l'entourage ❑ Services externes pour le jeu pathologique ❑ Services externes pour l'alcoolisme et la toxicomanie ❑

Section 2 : L'accueil à Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
5. De la façon dont vous êtes accueilli(e) par le personnel de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
6. De la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	❑	❑	❑	❑	
7. De la façon dont se déroulent les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy	❑	❑	❑	❑	
8. De l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	❑	❑	❑	❑	
9. De la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population	❑	❑	❑	❑	

Section 3 : L'attitude du personnel de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
10. De la politesse du personnel à votre égard	❑	❑	❑	❑	
11. De l'attitude du personnel administratif à votre égard	❑	❑	❑	❑	
12. De la bonne humeur du personnel	❑	❑	❑	❑	
13. Du respect qu'a le personnel à votre égard	❑	❑	❑	❑	
14. Du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	❑	❑	❑	❑	
15. De la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	❑	❑	❑	❑	
16. De la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
17. De souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	❑	❑	❑	❑	
18. De la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant de recevoir les services	❑	❑	❑	❑	

Section 4 : Les relations avec les intervenants					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
19. De l'intérêt démontré par les intervenants à vous aider	❑	❑	❑	❑	
20. De la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
21. Du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	❑	❑	❑	❑	
22. Du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	❑	❑	❑	❑	
23. Du temps que les intervenants vous consacrent	❑	❑	❑	❑	
24. De la façon dont les intervenants respectent votre rythme	❑	❑	❑	❑	
25. De la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	❑	❑	❑	❑	
26. De la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possibles par vous-même	❑	❑	❑	❑	

Section 5 : Les relations avec votre intervenant principal					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
27. De l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	❑	❑	❑	❑	
28. De l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	❑	❑	❑	❑	
29. De la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
30. De l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites	❑	❑	❑	❑	
31. Du support offert par votre intervenant principal	❑	❑	❑	❑	
32. Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre	❑	❑	❑	❑	
33. De la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	❑	❑	❑	❑	

Section 6 : Les rencontres de groupe					
34. Avez-vous participé à des rencontres de groupe ?	Oui ❑ Non ❑ → Si vous n'avez pas eu recours aux service de Domrémy au cours des 12 derniers mois, passez directement à la **section 12**.				
35. Si oui, à combien de rencontres de groupe avez-vous participé ?	1 à 3 ❑	4 à 5 ❑	6 et plus ❑		
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
36. Du déroulement des rencontres de groupes	❑	❑	❑	❑	
37. De la flexibilité des horaires des rencontres de groupe	❑	❑	❑	❑	
38. Du nombre de participants dans les rencontres de groupe	❑	❑	❑	❑	
39. De la compréhension dont les autres usagers font preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
40. De l'interaction entre les usagers de votre groupe	❑	❑	❑	❑	
41. Du support offert par les autres usagers	❑	❑	❑	❑	

Section 7 : L'accessibilité des services de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
42. De l'emplacement de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
43. Des heures et des journées d'ouverture de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
44. De la facilité à rejoindre le personnel par téléphone	❑	❑	❑	❑	
45. De la rapidité avec laquelle les rendez-vous avec les intervenants sont obtenus	❑	❑	❑	❑	

Section 7 : L'accessibilité des services de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
46. De la disponibilité des intervenants en cours de traitement	❑	❑	❑	❑	
47. De la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer le médecin de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
48. De la ponctualité des rendez-vous	❑	❑	❑	❑	
49. Du temps d'attente lorsque vous vous présentez sans rendez-vous	❑	❑	❑	❑	
50. De la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	❑	❑	❑	❑	

Section 8 : La continuité des services de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
51. Des efforts faits pour que vous n'ayez pas à changer trop souvent d'intervenant au cours d'un même traitement	❑	❑	❑	❑	
52. Du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal	❑	❑	❑	❑	
53. Du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	❑	❑	❑	❑	
54. De l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	❑	❑	❑	❑	
55. De la façon dont les intervenants vous proposent d'obtenir du support de votre entourage	❑	❑	❑	❑	
56. De la façon dont les intervenants vous réfèrent à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	❑	❑	❑	❑	
57. De la façon dont on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	❑	❑	❑	❑	
58. De la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires	❑	❑	❑	❑	

Section 9 : Le respect de vos droits					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
59. Du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	❑	❑	❑	❑	
60. Du souci qu'ont les intervenants de ne pas prendre de décision à votre place	❑	❑	❑	❑	
61. Des explications reçues lorsqu'on vous prescrit des médicaments ou lorsqu'on vous propose un traitement	❑	❑	❑	❑	
62. De la confidentialité dans le traitement de votre dossier	❑	❑	❑	❑	
63. De la façon dont les intervenants sensibilisent les autres usagers sur l'importance de respecter la confidentialité	❑	❑	❑	❑	
64. De l'information reçue sur la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	❑	❑	❑	❑	
65. De la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire	❑	❑	❑	❑	
66. Dans le cas où vous seriez insatisfait(e) de la qualité ou de l'accessibilité des services offerts par Domrémy, que feriez-vous pour manifester votre insatisfaction ?	Inscrivez votre réponse ici :				

Section 10 : L'environnement physique					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
67. De l'environnement physique (salle d'attente, salles de réunion, etc.)	❑	❑	❑	❑	
68. De l'ambiance qui règne à Domrémy	❑	❑	❑	❑	
69. De la propreté des locaux et des équipements	❑	❑	❑	❑	

Section 11 : De manière générale				
70. De manière générale, vous sentez-vous en sécurité à Domrémy ?	Pas du tout en sécurité	Peu en sécurité	Assez en sécurité	Très en sécurité
	❑	❑	❑	❑
71. L'aide et les services reçus à Domrémy correspondaient-ils à vos attentes ?	Pas du tout	Peu	Assez	Beaucoup
	❑	❑	❑	❑

Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
72. De la compétence dont fait preuve le personnel	❑	❑	❑	❑	
73. Des services que vous avez reçus la dernière fois que vous avez utilisés les services de Domrémy ?	❑	❑	❑	❑	

Section 12 : Informations personnelles	
Les questions suivantes visent à établir le profil des répondants et répondantes. Nous tenons à vous rappeler que ces données seront traitées de façon confidentielle et qu'elles seront présentées de façon à ce que personne ne puisse vous identifier.	
74. Quel est votre sexe ?	Femme ❑ Homme ❑
75. Quelle est votre année de naissance ?	19_____
76. Quel niveau de scolarité avez-vous complété ?	Primaire ❑ Secondaire ❑ Cégep et technique ❑ Université ❑ Aucune ❑
77. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?	Travail à temps plein ❑ Travail à temps partiel ❑ Aux études ❑ Retraité(e) ❑ À la maison ❑ Prestataire de l'aide sociale ❑ Prestataire de l'assurance emploi ❑ Autre ❑
78. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est	Excellent ❑ Très bon ❑ Bon ❑ Moyen ❑ Mauvais ❑
79. Quel est votre code postal ?	|__|__|__| |__|__|__|

✉ **Veuillez retourner votre questionnaire rempli dans l'enveloppe ci-jointe à .....**
au plus tard le ..... 2002.

Merci de votre collaboration

APPENDICE D : LE QUESTIONNAIRE COLLATÉRAUX

DOMRÉMY MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC
CENTRE DE RÉADAPTATION
TOXICOMANIE / JEU EXCESSIF

Madame, Monsieur,

Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec en collaboration avec la Régie Régionale de la santé et des services sociaux désire connaître votre niveau de satisfaction face aux services que vous avez reçus.

Votre collaboration est très importante pour nous, car elle nous permettra d'améliorer les services. Il n'y a pas de bonne ou de mauvaise réponse. Vous devez simplement indiquer la réponse qui vous correspond le mieux à votre opinion.

En terminant, nous tenons à vous assurer l'anonymat et l'entière confidentialité à vos réponses.

Merci de participer à cette étude

Consignes

. Lisez attentivement les questions et les énoncés;

. Cochez la case qui correspond le mieux à votre opinion;

. Ne cochez qu'une seule réponse par question ou par énoncé;

. À moins d'avis contraire, répondez à toutes les questions.

. Dans certains cas, il est possible qu'un énoncé ne s'applique pas à votre situation, vous pouvez alors inscrire un crochet dans la colonne « Ne s'applique pas ».

Section 1 : Informations générales	
1. Au cours des 12 derniers mois, avez-vous eu recours aux services de Domrémy Mauricie - Centre-du-Québec ?	Oui ❑ Non ❑ → Si vous n'avez pas eu recours aux service de Domrémy au cours des 12 derniers mois, passez directement à la **section 12**.
2. Au cours de cette même période, avez-vous eu recours aux services d'un ou de plusieurs autres organismes offrant des services similaires à ceux de Domrémy ?	Oui ❑ Non ❑ → Passez directement à la question 4.
3. Si oui, lesquels ?	Précisez :

Section 1 : Informations générales	
4. La dernière fois que vous avez eu recours aux services de Domrémy, quel type de service avez-vous utilisé ?	Service d'hébergement ❑ Services externes pour l'entourage ❑ Services externes pour le jeu pathologique ❑ Services externes pour l'alcoolisme et la toxicomanie ❑

Section 2 : L'accueil à Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
5. De la façon dont vous êtes accueilli(e) par le personnel de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
6. De la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	❑	❑	❑	❑	
7. De la façon dont se déroulent les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy	❑	❑	❑	❑	
8. De l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	❑	❑	❑	❑	
9. De la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population	❑	❑	❑	❑	

Section 3 : L'attitude du personnel de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
10. De la politesse du personnel à votre égard	❑	❑	❑	❑	
11. De l'attitude du personnel administratif à votre égard	❑	❑	❑	❑	
12. De la bonne humeur du personnel	❑	❑	❑	❑	
13. Du respect qu'a le personnel à votre égard	❑	❑	❑	❑	
14. Du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	❑	❑	❑	❑	
15. De la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	❑	❑	❑	❑	
16. De la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
17. De souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	❑	❑	❑	❑	
18. De la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant de débuter une session	❑	❑	❑	❑	

Section 4 : Les relations avec les intervenants					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
19. De l'intérêt démontré par les intervenants à vous aider	❑	❑	❑	❑	
20. De la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
21. Du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	❑	❑	❑	❑	
22. Du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	❑	❑	❑	❑	
23. Du temps que les intervenants vous consacrent	❑	❑	❑	❑	
24. De la façon dont les intervenants respectent votre rythme	❑	❑	❑	❑	
25. De la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	❑	❑	❑	❑	
26. De la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possibles par vous-même	❑	❑	❑	❑	

Section 5 : Les relations avec votre intervenant principal					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
27. De l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	❑	❑	❑	❑	
28. De l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	❑	❑	❑	❑	
29. De la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
30. De l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites	❑	❑	❑	❑	
31. Du support offert par votre intervenant principal	❑	❑	❑	❑	
32. Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre	❑	❑	❑	❑	
33. De la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	❑	❑	❑	❑	

Section 6 : Les rencontres de groupe					
34. Avez-vous participé à des rencontres de groupe ?	Oui ❑ Non ❑ → Si vous n'avez pas participé à des rencontres de groupe, passez à la **section 7**.				
35. Si oui, à combien de rencontres de groupe avez-vous participé ?	1 à 3 ❑		4 à 5 ❑	6 et plus ❑	
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
36. Du déroulement des rencontres de groupes	❑	❑	❑	❑	
37. De la flexibilité des horaires des rencontres de groupe	❑	❑	❑	❑	
38. Du nombre de participants dans les rencontres de groupe	❑	❑	❑	❑	
39. De la compréhension dont les autres participants font preuve à votre égard	❑	❑	❑	❑	
40. De l'interaction entre les participants de votre groupe	❑	❑	❑	❑	
41. Du support offert par les autres participants	❑	❑	❑	❑	

Section 7 : L'accessibilité des services de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
42. De l'emplacement de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
43. Des heures et des journées d'ouverture de Domrémy	❑	❑	❑	❑	
44. De la facilité à rejoindre le personnel par téléphone	❑	❑	❑	❑	
45. De la rapidité avec laquelle les rendez-vous avec les intervenants sont obtenus	❑	❑	❑	❑	
46. De la ponctualité des rendez-vous	❑	❑	❑	❑	
47. De la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	❑	❑	❑	❑	

Section 8 : La continuité des services de Domrémy					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
48. Des efforts faits pour que vous n'ayez pas à changer trop souvent d'intervenant au cours d'un même traitement	❑	❑	❑	❑	
49. Du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal	❑	❑	❑	❑	
50. Du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	❑	❑	❑	❑	
51. De la durée du programme d'activité (nombre de semaines...)	❑	❑	❑	❑	
52. Du nombre de fois auxquelles vous pouvez participer à un programme	❑	❑	❑	❑	
53. De l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	❑	❑	❑	❑	
54. De la façon dont les intervenants vous réfèrent à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	❑	❑	❑	❑	
55. De la façon dont on vous facilitent les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	❑	❑	❑	❑	
56. De la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires	❑	❑	❑	❑	

Section 9 : Le respect de vos droits					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'appliqu e pas
57. Du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	❑	❑	❑	❑	
58. Du souci qu'ont les intervenants de ne pas prendre de décision à votre place	❑	❑	❑	❑	
59. De la confidentialité dans le traitement de votre dossier	❑	❑	❑	❑	
60. De la façon dont les intervenants sensibilisent les autres participants sur	❑	❑	❑	❑	

Section 9 : Le respect de vos droits					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'appliqu e pas
l'importance de respecter la confidentialité					
61. De l'information reçue sur la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	❑	❑	❑	❑	
62. De la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire	❑	❑	❑	❑	
63. Dans le cas où vous seriez insatisfait(e) de la qualité ou de l'accessibilité des services offerts par Domrémy, que feriez-vous pour manifester votre insatisfaction ?	Inscrivez votre réponse ici :				

Section 10 : L'environnement physique					
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
64. De l'environnement physique (salle d'attente, salles de réunion, etc.)	❑	❑	❑	❑	
65. De l'ambiance qui règne à Domrémy	❑	❑	❑	❑	
66. De la propreté des locaux et des équipements	❑	❑	❑	❑	

Section 11 : De manière générale				
67. De manière générale, vous sentez-vous en sécurité à Domrémy ?	Pas du tout en sécurité	Peu en sécurité	Assez en sécurité	Très en sécurité
	❑	❑	❑	❑

Section 11 : De manière générale					
68. L'aide et les services reçus à Domrémy correspondaient-ils à vos attentes ?	Pas du tout ❑		Peu ❑	Assez ❑	Beaucoup ❑
Jusqu'à quel point êtes vous satisfait(e) ...	Pas du tout satisfait	Peu satisfait	Assez satisfait	Très satisfait	Ne s'applique pas
69. De la compétence dont fait preuve le personnel	❑	❑	❑	❑	
70. Des services que vous avez reçus la dernière fois que vous avez utilisés les services de Domrémy?	❑	❑	❑	❑	

Section 12 : Informations personnelles	
Les questions suivantes visent à établir le profil des répondants et répondantes. Nous tenons à vous rappeler que ces données seront traitées de façon confidentielle et qu'elles seront présentées de façon à ce que personne ne puisse vous identifier.	
71. Quel est votre sexe ?	Femme ❑ Homme ❑
72. Quelle est votre année de naissance ?	19____
73. Quel niveau de scolarité avez-vous complété ?	Primaire ❑ Secondaire ❑ Cégep et technique ❑ Université ❑ Aucune ❑
74. Quel énoncé décrit le mieux votre occupation ?	Travail à temps plein ❑ Travail à temps partiel ❑ Aux études ❑ Retraité(e) ❑ À la maison ❑ Prestataire de l'aide sociale ❑ Prestataire de l'assurance emploi ❑ Autre ❑
75. Comparativement à d'autres personnes de votre âge, diriez-vous que votre état de santé est	Excellent ❑ Très bon ❑ Bon ❑ Moyen ❑ Mauvais ❑
76. Quel est votre code postal ?	|__|__|__| |__|__|__|

✉ **Veuillez retourner votre questionnaire rempli dans l'enveloppe ci-jointe à ..... au plus tard le ..... 2002.**

Merci de votre collaboration

APPENDICE E : LE FORMULAIRE D'ENGAGEMENT À LA CONFIDATIALITÉ

DOMRÉMY MAURICIE / CENTRE-DU-QUÉBEC
CENTRE DE RÉADAPTATION
TOXICOMANIE / JEU EXCESSIF

ENGAGEMENT À LA CONFIDENTIALITÉ

Nom de l'employé(e) ou partenaire : _____ N° d'employé(e) ou rôle : _____

Organisme d'appartenance autre que DMCQ : _____

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 19 de la Loi sur les services de santé et services sociaux, tout ce qui est contenu dans les dossiers des usagers est strictement confidentiel;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'article 159.1 de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, je suis passible de sanctions si je manque aux obligations ci-dessus mentionnées;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la politique de gestion des dossiers des usagers du Centre de réadaptation Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, chaque employé doit assurer la confidentialité et l'accès aux dossiers des usagers;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la conduite éthique exigée du Centre de réadaptation Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, chaque employé doit protéger le caractère confidentiel des informations sur les personnes;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de la conduite éthique exigée du Centre de réadaptation Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec, chaque employé doit traiter avec discrétion les informations qu'il détient sur la vie privée des partenaires contractuels, bénévoles, collègues ou tout employé du Centre de réadaptation Domrémy Mauricie/Centre-du-Québec;

CONSIDÉRANT qu'en vertu de l'engagement exigé de tous les collaborateurs et membres du personnel de l'établissement en ce qui concerne le respect de la confidentialité et du droit de la clientèle à la protection des renseignements personnels.

JE M'ENGAGE :

- à ne recueillir que les informations pertinentes à l'exercice de mes fonctions;
- à faire preuve de prudence et de retenue à l'égard d'informations confidentielles dont la communication ou l'utilisation pourrait nuire aux intérêts de l'établissement ou constituer

une atteinte à la vie privée des usagers, employés, stagiaires, partenaires contractuels ou bénévoles;

- à m'abstenir, sans le consentement de l'intéressé ou une autorisation de la loi, de divulguer tout renseignement nominatif obtenu ou non dans l'exercice de mes fonctions;
- à prendre toutes les mesures de protection nécessaires pour éviter toute perte de dossier, fuite ou divulgation d'information non nécessaire;
- à assurer la garde confidentielle et sécuritaire de toute information inscrite soit dans un dossier, sur un support informatique ou audiovisuel;
- à procéder à la destruction de tout document identifiant ou pouvant permettre l'identification d'un usager avant de le déposer aux ordures ou dans la boîte de destruction;
- à prendre toute autre mesure nécessaire à la protection du caractère confidentiel des informations obtenues dans l'exécution ou à l'occasion de mon travail et ne jamais en faire usage à des fins autres;
- de même, au terme de l'exercice de mes fonctions auprès de l'établissement, je m'engage à ne pas divulguer d'information confidentielle obtenue à l'occasion ou dans l'exercice de mes fonctions.

Signature de l'employé(e)	Date (année/mois/jour)
Signature du représentant DMCQ	Date (année/mois/jour)

APPENDICE F : LE PROFIL DES RÉPONDANTS

Alcoolisme et toxicomanie		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	276	32,1	69	↑	39,2	62	34,3
	Masculin	584	67,9	107	↓	60,8	119	65,7
	Total	860	100	176		100	181	100
Âge	24 ans et moins	158	18,4	28		16,1	36	20,1
	25 ans à 34 ans	228	26,5	36	↓	20,7	46	25,7
	35 ans à 44 ans	274	31,9	61		35,1	59	33,0
	45 ans à 54 ans	141	16,4	39	↑	22,4	28	15,6
	55 ans à 64 ans	45	5,2	8		4,6	7	3,9
	65 ans et plus	14	1,6	2		1,1	3	1,7
	Total	860	100	174		100	179	100
Scolarité	Élémentaire	111	13,1	45	↑	25,6	26	14,3
	Secondaire	503	59,2	87	↓	49,4	107	58,8
	Cégep et technique	201	23,6	32	↓	18,2	42	23,1
	Université	35	4,1	12		6,8	7	3,8
	Total	850	100	176		100	182	100

Jeu excessif		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	98	40,3	39	↑	52,0	31	40,3
	Masculin	145	59,7	36	↓	48,0	46	59,7
	Total	243	100	75		100	77	100
Âge	24 ans et moins	10	4,1	1	↓	1,3	3	3,9
	25 ans à 34 ans	49	20,2	4	↓	5,3	18	23,1
	35 ans à 44 ans	80	32,9	15	↓	20,0	24	31,1
	45 ans à 54 ans	72	29,6	40	↑	53,3	22	28,2
	55 ans à 64 ans	28	11,5	12		16,0	9	12,2
	65 ans et plus	4	1,6	3		4,0	1	1,6
	Total	243	100	75		100	76	100
Scolarité	Élémentaire	40	16,5	11		14,7	15	19,1
	Secondaire	157	64,6	39	↓	52,0	48	62,8
	Cégep et technique	30	12,3	17	↑	22,7	7	9,5
	Université	16	6,6	8		10,7	7	8,6
	Total	243	100	75		100	76	100

Collatéraux		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	135	82,3	61		80,3	61	83,4
	Masculin	29	17,7	15		19,7	12	16,6
	Total	164	100	76		100	73	100
Âge	24 ans et moins	11	6,7	4		5,3	4	5,6
	25 ans à 34 ans	29	17,7	4	⬇	5,3	10	14,2
	35 ans à 44 ans	36	22,0	12		16,0	19	26,2
	45 ans à 54 ans	54	32,9	33	⬆	44,0	27	37,2
	55 ans à 64 ans	25	15,2	16		21,3	9	11,8
	65 ans et plus	9	5,5	6		8,0	4	5,0
	Total	164	100	75		100	72	100
Scolarité	Élémentaire	11	8,1	9		12,5	5	6,9
	Secondaire	69	51,1	35		48,6	37	53,3
	Cégep et technique	38	28,1	11	⬇	15,3	18	25,8
	Université	17	12,6	17	⬆	23,6	10	13,9
	Total	135	100	72		100	70	100

APPENDICE F : LE PROFIL DES RÉPONDANTS

Alcoolisme et toxicomanie		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	276	32,1	69	↑	39,2	62	34,3
	Masculin	584	67,9	107	↓	60,8	119	65,7
	Total	860	100	176		100	181	100
Âge	24 ans et moins	158	18,4	28		16,1	36	20,1
	25 ans à 34 ans	228	26,5	36	↓	20,7	46	25,7
	35 ans à 44 ans	274	31,9	61		35,1	59	33,0
	45 ans à 54 ans	141	16,4	39	↑	22,4	28	15,6
	55 ans à 64 ans	45	5,2	8		4,6	7	3,9
	65 ans et plus	14	1,6	2		1,1	3	1,7
	Total	860	100	174		100	179	100
Scolarité	Élémentaire	111	13,1	45	↑	25,6	26	14,3
	Secondaire	503	59,2	87	↓	49,4	107	58,8
	Cégep et technique	201	23,6	32	↓	18,2	42	23,1
	Université	35	4,1	12		6,8	7	3,8
	Total	850	100	176		100	182	100

Jeu excessif		Population		Échantillon final			Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence		%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	98	40,3	39	↑	52,0	31	40,3
	Masculin	145	59,7	36	↓	48,0	46	59,7
	Total	243	100	75		100	77	100
Âge	24 ans et moins	10	4,1	1	↓	1,3	3	3,9
	25 ans à 34 ans	49	20,2	4	↓	5,3	18	23,1
	35 ans à 44 ans	80	32,9	15	↓	20,0	24	31,1
	45 ans à 54 ans	72	29,6	40	↑	53,3	22	28,2
	55 ans à 64 ans	28	11,5	12		16,0	9	12,2
	65 ans et plus	4	1,6	3		4,0	1	1,6
	Total	243	100	75		100	76	100
Scolarité	Élémentaire	40	16,5	11		14,7	15	19,1
	Secondaire	157	64,6	39	↓	52,0	48	62,8
	Cégep et technique	30	12,3	17	↑	22,7	7	9,5
	Université	16	6,6	8		10,7	7	8,6
	Total	243	100	75		100	76	100

	Collatéraux	Population		Échantillon final		Échantillon pondéré	
		Fréquence	%	Fréquence	%	Fréquence	%
Sexe	Féminin	135	82,3	61	80,3	61	83,4
	Masculin	29	17,7	15	19,7	12	16,6
	Total	164	100	76	100	73	100
Âge	24 ans et moins	11	6,7	4	5,3	4	5,6
	25 ans à 34 ans	29	17,7	4	5,3	10	14,2
	35 ans à 44 ans	36	22,0	12	16,0	19	26,2
	45 ans à 54 ans	54	32,9	33	44,0	27	37,2
	55 ans à 64 ans	25	15,2	16	21,3	9	11,8
	65 ans et plus	9	5,5	6	8,0	4	5,0
	Total	164	100	75	100	72	100
Scolarité	Élementaire	11	8,1	9	12,5	5	6,9
	Secondaire	69	51,1	35	48,6	37	53,3
	Cégep et technique	38	28,1	11	15,3	18	25,8
	Université	17	12,6	17	23,6	10	13,9
	Total	135	100	72	100	70	100

APPENDICE G : LES TABLEAUX DE FRÉQUENCE POUR L'ENSEMBLE DES ÉNONCÉS

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
AT-02	de la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	0,6	1,1	21,1	77,1	175	0,45
AT-03	de la façon dont se déroule les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy	1,2	5,8	24,3	68,8	173	0,43
AT-04	de l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	1,7	4,0	26,9	67,4	175	0,49
AT-05	de la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population	1,8	25,0	34,1	39,0	164	0,36
AT-06	de l'information reçue sur les règles de vie	0,0	6,7	10,0	83,3	30	*
AT-07	de la politesse du personnel à votre égard	1,7	0,6	8,5	89,2	176	0,34
AT-08	de l'attitude du personnel administratif à votre égard	1,3	4,4	19,6	74,7	158	0,33
AT-11	du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	0,0	0,0	6,5	93,5	31	*
AT-12	de la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	1,1	4,6	19,0	75,3	174	0,50
AT-13	de la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	0,6	1,2	14,0	84,2	171	0,46
AT-14	du souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité	0,6	1,8	19,8	77,8	167	0,40
AT-15	de la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant d'être hébergé	1,1	2,9	26,3	69,7	175	0,45
AT-16	du respect qu'a le personnel pour votre intimité physique (ne pas déplacer vos affaires, frappe avant d'entrer)	0,0	0,0	6,5	93,5	31	*

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
AT-17	la compétence dont fait preuve le personnel	0,0	3,3	3,3	93,3	30	*
AT-19	de la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	1,7	2,3	20,6	75,4	175	0,53
AT-20	du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	3,2	0,0	12,9	83,9	31	0,49
AT-21	de la considération qu'ont les intervenants pour les personnes de votre entourage	0,6	3,9	26,6	68,8	154	0,49
AT-22	du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	1,8	5,3	22,8	70,2	171	0,45
AT-24	du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	1,7	1,7	18,4	78,2	174	0,47
AT-25	du temps que les intervenants vous consacrent	2,3	5,7	24,7	67,2	174	0,50
AT-26	de la façon dont les intervenants respectent votre rythme	1,7	4,0	17,9	76,3	173	0,48
AT-27	de la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	1,8	4,1	24,6	69,6	171	0,53
AT-28	de la façon dont les intervenants vous encouragent à faire le plus de choses possibles par vous-même	1,2	3,5	19,7	75,7	173	0,46
AT-29	de la façon dont les intervenants vous proposent d'obtenir du support de votre entourage	1,3	7,0	21,0	70,7	157	0,49
AT-32	de la disponibilité des intervenants en cours de traitement	2,4	8,9	22,6	66,1	124	0,53
AT-34	de la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer le médecin de Domrémy	7,3	14,6	28,5	49,6	123	0,47
AT-35	de l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	0,6	1,2	13,0	85,2	169	0,42
AT-36	de l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	1,8	3,6	14,4	80,2	167	0,49
AT-37	de la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	1,2	1,2	16,7	81,0	168	0,48

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
AT-38	de l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites	1,2	3,0	16,7	79,2	168	0,43
AT-39	du support offert par votre intervenant principal	3,0	4,1	13,6	79,3	169	0,49
AT-40	des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre	1,8	1,8	14,7	81,6	163	0,39
AT-41	de la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	5,2	7,8	27,0	60,0	115	0,43
AT-42	de la compréhension dont les autres usagers font preuve à votre égard	1,2	7,1	32,9	58,8	85	*
AT-43	de l'interaction entre les usagers de votre groupe	1,8	8,8	36,8	52,6	57	0,38
AT-44	du support offert par les autres résidents	0,0	3,6	28,6	67,9	28	*
AT-49	de la flexibilité des horaires des rencontres de groupe	1,8	14,0	38,6	45,6	57	*
AT-50	du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal	2,5	8,0	22,7	66,9	163	0,43
AT-51	du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	2,4	3,0	16,3	78,3	166	0,55
AT-52	de l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	1,2	6,6	26,5	65,7	166	0,48
AT-53	des explications reçues lorsqu'on vous prescrit des médicaments ou lorsqu'on vous propose un traitement	3,6	3,6	21,4	71,4	28	0,45
AT-54	de la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	4,3	5,8	20,3	69,6	138	0,48
AT-55	de la façon dont on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels	2,3	10,7	25,2	61,8	131	0,43
AT-56	de l'emplacement de Domrémy	1,1	5,7	19,5	73,6	174	0,18
AT-57	de l'environnement physique (salle d'attente, salles de réunion, etc.)	1,2	11,0	19,2	68,6	172	0,37

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
AT-59	de la propreté des locaux et des équipements	0,6	0,6	9,9	89,0	172	0,25
AT-60	de la propreté de votre chambre au moment de votre arrivée	0,0	0,0	9,7	90,3	31	*
AT-61	de l'état de la literie et de la lingerie	0,0	10,0	6,7	83,3	30	*
AT-62	de la propreté du terrain et de la cour extérieure	0,0	0,0	10,7	89,3	28	0,42
AT-63	de la rapidité avec laquelle le matériel et les équipements brisés sont réparés	0,0	9,5	33,3	57,1	21	*
AT-64	des loisirs offerts (quantité et variété) au cours de votre séjour	0,0	29,0	19,4	51,6	31	*
AT-65	de la qualité de la nourriture servie	0,0	0,0	3,2	96,8	31	*
AT-66	de la variété des menus (le menu change souvent)	0,0	0,0	12,9	87,1	31	*
AT-67	de la quantité de nourriture qui est servie dans votre assiette	0,0	3,2	3,2	93,5	31	*
AT-68	de la possibilité que vous avez de prendre de la nourriture en dehors des heures de repas	0,0	6,9	13,8	79,3	29	*
AT-69	de l'horaire quotidien	0,0	6,7	10,0	83,3	30	*
AT-70	de la possibilité de pouvoir être seul(e) à certains moments	0,0	12,9	19,4	67,7	31	*
AT-71	des heures et des journées d'ouverture de Domrémy	0,0	10,0	16,7	73,3	30	*
AT-73	de la ponctualité des rendez-vous avec les intervenants	0,0	1,7	14,5	83,7	172	0,29
AT-74	du temps d'attente lorsque vous vous présentez sans rendez-vous	3,7	8,6	18,5	69,1	81	0,29
AT-76	de la façon dont les intervenants sensibilisent les autres participants sur l'importance de respecter la confidentialité	0,7	3,9	16,3	79,1	153	0,36

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour l'alcoolisme et la toxicomanie)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
AT-77	de la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé	0,8	7,9	22,8	68,5	127	0,48
AT-78	de l'information reçue sur la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	2,2	6,6	24,8	66,4	137	0,32
AT-79	de la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire	3,1	7,7	25,4	63,8	130	0,46

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour le jeu pathologique)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
JP-01	De la façon dont vous êtes accueilli(e) par le personnel de Domrémy	0,0	0,0	8,1	91,9	69	*
JP-02	De la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	0,0	1,0	31,5	67,5	69	0,47
JP-03	De la façon dont se déroulent les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy	1,0	1,1	29,6	68,3	69	0,43
JP-04	De l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	1,5	2,3	38,2	57,9	66	0,46
JP-05	De la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population	2,6	21,3	45,8	30,2	73	*
JP-07	De la politesse du personnel à votre égard	0,0	0,0	13,3	86,7	69	0,35
JP-08	De l'attitude du personnel administratif à votre égard	0,8	0,0	29,9	69,3	65	0,32
JP-09	De la bonne humeur du personnel	0,0	0,0	18,9	81,1	69	*
JP-10	Du respect qu'a le personnel à votre égard	0,0	0,0	9,9	90,1	69	*
JP-11	Du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	1,2	0,0	29,6	69,1	69	0,79
JP-12	De la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	0,0	2,1	35,4	62,5	69	0,72
JP-13	De la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	0,0	1,0	15,9	83,1	68	0,43
JP-14	De souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	0,0	1,6	27,0	71,3	67	0,72
JP-15	De la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant (d'être hébergé, de débuter une session, etc)	0,8	2,5	45,6	51,1	65	0,43
JP-17	De la compétence dont fait preuve le personnel	4,2	2,9	12,6	80,3	71	0,39

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour le jeu pathologique)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
JP-18	De l'intérêt démontré par les intervenants à vous aider à vous rétablir	0,0	1,0	21,1	77,9	68	0,26
JP-19	De la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	0,0	3,9	18,5	77,6	68	0,55
JP-20	Du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	0,0	1,7	30,5	67,9	68	0,76
JP-22	Du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	0,0	2,7	38,1	59,1	65	0,56
JP-23	Du souci qu'ont les intervenants de ne pas prendre de décision à votre place	0,0	1,0	15,3	83,7	68	0,37
JP-24	Du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	0,0	2,3	15,9	81,8	67	0,65
JP-25	Du temps que les intervenants vous consacrent	0,0	9,3	30,5	60,2	68	0,73
JP-26	De la façon dont les intervenants respectent votre rythme	1,0	1,3	29,9	67,9	68	0,73
JP-27	De la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	0,0	4,2	34,7	61,1	68	0,61
JP-28	De la façon dont les intervenants vous encourage à faire le plus de choses possibles par vous-même	1,0	10,1	26,2	62,7	67	0,68
JP-29	De la façon dont les intervenants vous propose d'obtenir du support de votre entourage	0,0	12,0	45,0	43,0	72	0,70
JP-30	De la façon dont les intervenants vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	1,4	5,3	55,7	37,6	50	0,32
JP-31	Des efforts faits pour que vous n'ayez pas à changer trop souvent d'intervenant au cours d'un même traitement	0,0	7,6	22,9	69,4	66	0,44
JP-32	De la disponibilité des intervenants en cours de traitement	1,4	2,4	43,9	52,3	71	0,53
JP-33	De la rapidité avec laquelle les rendez-vous avec les intervenants sont obtenus	1,4	5,2	36,9	56,5	74	*

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour le jeu pathologique)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
JP-34	De la rapidité avec laquelle vous pouvez rencontrer le médecin de Domrémy (N/A)	0,0	8,9	37,0	54,2	16	0,88
JP-35	De l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	0,0	0,9	23,0	76,1	75	0,67
JP-36	De l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	0,0	2,1	19,7	78,2	75	0,62
JP-37	De la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	0,0	2,1	23,0	74,9	75	0,73
JP-38	De l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites	0,0	1,1	27,8	71,1	75	0,53
JP-39	Du support offert par votre intervenant principal	0,9	3,2	17,6	78,3	75	0,66
JP-40	Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre	1,5	2,4	29,3	66,7	73	0,60
JP-41	De la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	5,2	8,0	32,5	54,3	57	0,84
JP-42	De la compréhension dont les autres participants font preuve à votre égard	0,0	0,0	58,6	41,4	18	0,48
JP-43	De l'interaction entre les participants de votre groupe	0,0	0,0	64,4	35,6	18	0,44
JP-44	Du support offert par les autres participants	0,0	5,1	63,9	31,0	18	*
JP-47	Du déroulement des rencontres de groupes	0,0	1,3	53,2	45,5	18	*
JP-48	Du nombre de participants dans les rencontres de groupe	0,0	11,1	32,5	56,4	18	*
JP-49	De la flexibilité des horaires des rencontres de groupe	0,0	4,3	61,5	34,3	18	0,45
JP-50	Du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,0	6,1	26,8	67,1	74	0,44
JP-51	Du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	1,2	7,8	21,7	69,3	73	0,63

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour le jeu pathologique)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
JP-52	De l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	0,0	4,3	40,5	55,2	75	0,56
JP-53	Des explications reçues lorsqu'on vous prescrit des médicaments ou lorsqu'on vous propose un traitement	1,5	0,0	39,5	58,9	25	*
JP-54	De la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	5,2	2,3	46,6	46,0	34	0,55
JP-55	De la façon dont on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	1,7	15,0	34,8	48,4	42	0,47
JP-56	De l'emplacement de Domrémy	0,8	0,6	34,0	64,7	68	0,32
JP-57	De l'environnement physique (salle d'attente, salles de réunion, etc.)	0,6	11,9	37,5	50,0	64	0,33
JP-58	De l'ambiance qui règne à Domrémy	0,0	4,8	31,7	63,5	56	*
JP-59	De la propreté des locaux et des équipements	0,0	0,0	26,4	73,6	64	0,46
JP-71	Des heures et des journées d'ouverture de Domrémy	0,0	3,0	31,0	66,0	67	*
JP-72	De la facilité à rejoindre le personnel par téléphone	0,0	19,9	29,4	50,7	68	*
JP-73	De la ponctualité des rendez-vous	0,0	3,5	28,7	67,8	74	*
JP-74	Du temps d'attente lorsque vous vous présentez sans rendez-vous.	3,0	13,1	23,4	60,6	29	0,85
JP-75	De la confidentialité dans le traitement de votre dossier	0,0	0,0	10,8	89,2	69	*
JP-76	De la façon dont les intervenants sensibilisent les autres usagers sur l'importance de respecter la confidentialité	0,0	0,0	22,0	78,0	52	*
JP-77	De la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires	1,8	2,6	60,3	35,3	47	0,56

No	Libellé de l'énoncé (Programme pour le jeu pathologique)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
JP-78	De l'information reçue sur la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	1,2	15,0	24,7	59,2	60	0,32
JP-79	De la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire	0,0	7,6	30,2	62,2	42	0,46
GE-01	De manière générale, vous sentez-vous en sécurité à Domrémy? (pas du tout, peu, assez, très)	2,2	0,0	41,2	56,6	64	0,54
GE-02	L'aide et les services reçus à Domrémy correspondaient-ils à vos attentes? (pas du tout, peu, assez, très)	7,1	3,7	38,3	50,9	67	0,36

No	Libellé de l'énoncé (Services d'aide aux collatéraux)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CO-01	De la façon dont vous êtes accueilli(e) par le personnel de Domrémy	0,0	1,9	12,4	85,7	73	0,27
CO-02	De la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	1,1	5,7	33,8	59,5	73	0,63
CO-03	De la façon dont se déroulent les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy	0,0	2,1	39,5	58,4	74	0,46
CO-04	De l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	1,0	2,9	30,1	66,0	74	0,55
CO-05	De la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population	2,2	32,9	43,2	21,7	71	0,35
CO-07	De la politesse du personnel à votre égard	0,0	0,0	4,3	95,7	72	*
CO-08	De l'attitude du personnel administratif à votre égard	0,0	0,0	18,5	81,5	61	*
CO-09	De la bonne humeur du personnel	0,0	2,0	16,8	81,2	70	*
CO-10	Du respect qu'a le personnel à votre égard	0,0	0,0	13,0	87,0	72	*
CO-11	Du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	0,0	0,5	15,3	84,2	74	0,32
CO-12	De la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	0,0	6,5	16,9	76,6	70	0,44
CO-13	De la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	0,0	0,0	7,5	92,5	74	0,30
CO-14	De souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	0,0	1,1	15,6	83,3	69	0,48
CO-15	De la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant de débuter une session	0,0	4,7	26,6	68,7	68	*
CO-18	De l'intérêt démontré par les intervenants à vous aider	0,0	3,7	25,8	70,5	69	0,75

No	Libellé de l'énoncé (Services d'aide aux collatéraux)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CO-19	De la compréhension dont les intervenants font preuve à votre égard	0,0	6,8	19,7	73,5	69	0,65
CO-20	Du souci qu'ont les intervenants de tenir compte de l'ensemble de votre personne	0,0	7,3	19,6	73,1	69	0,69
CO-24	Du respect qu'ont les intervenants pour vos choix	0,0	4,3	18,2	77,5	69	0,53
CO-25	Du temps que les intervenants vous consacrent	1,3	5,0	20,9	72,8	69	0,50
CO-26	De la façon dont les intervenants respectent votre rythme	1,4	2,0	33,6	63,1	64	0,67
CO-27	De la façon dont les intervenants vous aident à trouver une solution	0,0	12,8	13,9	73,3	67	0,53
CO-28	De la façon dont les intervenants vous encourage à faire le plus de choses possibles par vous-même	0,0	0,0	20,3	79,7	60	0,33
CO-35	De l'attention et du sérieux avec lesquels votre intervenant principal vous écoute	0,0	0,6	19,1	80,4	67	0,59
CO-36	De l'intérêt qu'a votre intervenant principal pour les événements que vous vivez	0,0	3,9	16,5	79,6	67	0,72
CO-37	De la compréhension dont votre intervenant principal fait preuve à votre égard	0,0	7,0	13,5	79,6	67	0,82
CO-38	De l'attitude de votre intervenant principal face à ce que vous dites ou ce que vous faites	0,0	3,0	24,3	72,7	67	0,64
CO-39	Du support offert par votre intervenant principal	0,0	12,2	16,7	71,1	67	0,76
CO-40	Des efforts faits pour que le même intervenant s'occupe de vous d'une fois à l'autre	0,0	8,2	7,9	83,9	56	0,43
CO-41	De la possibilité de choisir votre intervenant principal et de changer si ça ne va pas	2,8	14,9	10,7	71,6	40	0,67
CO-47	Du déroulement des rencontres de groupes	0,0	21,7	44,4	33,9	35	0,74
CO-49	De la flexibilité des horaires des rencontres de groupe	5,2	19,6	56,2	18,9	33	0,46

No	Libellé de l'énoncé (Services d'aide aux collatéraux)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CO-48	Du nombre de participants dans les rencontres de groupe	9,5	5,8	41,5	43,1	36	*
CO-42	De la compréhension dont les autres participants font preuve à votre égard	0,0	8,0	34,2	57,7	36	*
CO-43	De l'interaction entre les participants de votre groupe	0,0	10,9	40,9	48,2	35	0,45
CO-44	Du support offert par les autres participants	1,1	6,5	41,8	50,6	33	*
CO-56	De l'emplacement de Domrémy	0,0	3,6	25,3	71,1	69	*
CO-71	Des heures et des journées d'ouverture de Domrémy	0,0	3,8	37,8	58,4	66	0,37
CO-72	De la facilité à rejoindre le personnel par téléphone	0,0	10,8	37,1	52,1	68	*
CO-33	De la rapidité avec laquelle les rendez-vous avec les intervenants sont obtenus	0,5	10,1	35,4	54,0	70	*
CO-73	De la ponctualité des rendez-vous	0,0	0,0	17,6	82,4	69	0,41
CO-54	De la façon dont Domrémy répond à vos besoins en cas d'urgence	0,7	8,3	39,3	51,7	51	0,40
CO-31	Des efforts faits pour que vous n'ayez pas à changer trop souvent d'intervenant au cours d'un même traitement	0,0	1,5	33,6	64,9	49	0,33
CO-50	Du nombre de rencontres individuelles avec votre intervenant principal	2,7	8,7	24,0	64,5	60	*
CO-51	Du déroulement des rencontres individuelles avec votre intervenant principal	0,0	1,8	29,8	68,4	61	0,55
CO-45	De la durée du programme d'activité (nombre de semaines...)	1,7	4,2	37,3	56,8	52	0,28
CO-46	Du nombre de de fois auxquelles vous pouvez participer à un programme	1,0	0,0	31,8	67,2	36	*
CO-52	De l'information reçue sur vos difficultés personnelles et sur la façon dont vous progressez	3,3	9,0	34,7	53,0	52	0,42

No	Libellé de l'énoncé (Services d'aide aux collatéraux)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CO-30	De la façon dont les intervenants vous réfère à d'autres personnes ou associations de personnes qui ont vécu des problèmes similaires	4,0	10,7	35,6	49,7	43	*
CO-55	De la façon dont on vous facilite les démarches avec d'autres établissements, organismes ou professionnels, si cela est requis	7,7	7,1	35,4	49,8	27	*
CO-77	De la continuité des services et de la collaboration entre Domrémy et les différents organismes de santé et de services sociaux et communautaires	8,2	5,4	41,5	44,9	30	*
CO-22	Du souci qu'ont les intervenants de vous présenter les différents choix qui s'offrent à vous	0,6	8,6	33,6	57,2	61	0,50
CO-23	Du souci qu'ont les intervenants de ne pas prendre de décision à votre place	0,0	3,2	23,1	73,7	64	0,32
CO-75	De la confidentialité dans le traitement de votre dossier	0,0	1,9	9,2	88,9	69	*
CO-76	De la façon dont les intervenants sensibilisent les autres participants sur l'importance de respecter la confidentialité	3,5	3,4	22,8	70,3	51	0,29
CO-78	De l'information reçue sur la façon dont vous pouvez vous plaindre si vous êtes insatisfait(e) du service offert	6,2	15,0	22,5	56,2	48	0,47
CO-79	De la facilité d'être entendu(e) par la personne de votre choix si vous avez des commentaires ou une plainte à faire	6,6	4,2	29,0	60,2	39	0,35
CO-57	De l'environnement physique (salle d'attente, salles de réunion, etc.)	0,0	1,1	35,1	63,8	72	*
CO-58	De l'ambiance qui règne à Domrémy	0,0	2,0	36,3	61,7	64	0,29
CO-59	De la propreté des locaux et des équipements	0,0	0,0	12,8	87,2	69	*
GE-01	De manière générale, vous sentez-vous en sécurité à Domrémy? *	0,0	2,0	34,6	63,5	66	0,38
GE-02	L'aide et les services reçus à Domrémy correspondaient-ils à vos attentes? **	1,8	17,0	41,3	39,9	71	0,70

No	Libellé de l'énoncé (Services d'aide aux collatéraux)	Pas (%)	Peu (%)	Assez (%)	Très (%)	n =	rho
CO-17	De la compétence dont fait preuve le personnel	0,0	2,3	25,9	71,8	69	0,80
CO-01	De la façon dont vous êtes accueilli(e) par le personnel de Domrémy	0,0	1,9	12,4	85,7	73	0,27
CO-02	De la façon dont se déroule la première rencontre à Domrémy	1,1	5,7	33,8	59,5	73	0,63
CO-03	De la façon dont se déroulent les formalités lorsque vous faites affaire avec Domrémy	0,0	2,1	39,5	58,4	74	0,46
CO-04	De l'information reçue sur les services offerts par Domrémy	1,0	2,9	30,1	66,0	74	0,55
CO-05	De la façon dont Domrémy fait connaître ses services à la population	2,2	32,9	43,2	21,7	71	0,35
CO-07	De la politesse du personnel à votre égard	0,0	0,0	4,3	95,7	72	*
CO-08	De l'attitude du personnel administratif à votre égard	0,0	0,0	18,5	81,5	61	*
CO-09	De la bonne humeur du personnel	0,0	2,0	16,8	81,2	70	*
CO-10	Du respect qu'a le personnel à votre égard	0,0	0,0	13,0	87,0	72	*
CO-11	Du souci qu'a le personnel de vous parler dans des mots que vous pouvez facilement comprendre	0,0	0,5	15,3	84,2	74	0,32
CO-12	De la façon dont le personnel vous sécurise et vous rassure	0,0	6,5	16,9	76,6	70	0,44
CO-13	De la discrétion dont le personnel fait preuve à votre égard	0,0	0,0	7,5	92,5	74	0,30
CO-14	De souci qu'a le personnel de traiter tout le monde sur un pied d'égalité (de façon juste et équitable)	0,0	1,1	15,6	83,3	69	0,48
CO-15	De la façon dont le personnel se préoccupe de vous durant la période d'attente avant de débuter une session	0,0	4,7	26,6	68,7	68	*